ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented by
the Minister of Public Works and Government Services Canada — 2005

Catalogue No. BT31-4/29-2005
ISBN 0-660-62877-5

This document is available on the TBS Web site at www.tbs-sct.gc.ca
This document is available in alternate formats on request.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Telephone: (613) 941-5995
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Foreword

The Government of Canada has made continuous improvement in its management practices a priority since *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada* was tabled in Parliament in the spring of 2000. Driving the government's pursuit of management excellence is its vision to provide Canadians with a responsive government, which serves citizens and manages itself as a unified, coherent enterprise; an innovative government supported by a highly-qualified public service equipped to leverage information and make the best use of public funds while balancing risk; and an accountable government which answers clearly and openly for its performance to Parliament and to Canadians.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens. They are at the heart of accountability in government.

Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective public reporting (provided in the *Guide for the Preparation of the 2004-05 Departmental Performance Reports*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes (benefits to Canadians and Canadian society) and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

This departmental performance report (along with those of many other organizations) is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp. Readers wishing a high level, whole of government overview of the Government of Canada's efforts to improve quality of life should refer to *Canada's Performance 2005* available at the same internet address. This report is structured around three broad policy areas (Sustainable Economy, Canada's Social Foundations and Canada's Place in the World) and, in its electronic version, links to relevant Departmental Performance Reports. *Canada's Performance 2005* also contains a special overview of the government's efforts to improve the well-being of Aboriginal peoples.

The Government of Canada is committed to continually improving reporting to Parliament and Canadians. The input of readers can do much to ensure that Departmental Performance Reports and other reports are enhanced over time.

Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier, Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

Performance Report

For the period ending
March 31, 2005

Liza Frulla
Minister of Canadian Heritage

Table of Contents

Executive Summary i
SECTION I: i
Overview i
Minister's message 3
Chairperson's Message 5
Management Representation Statement 8
Raison d'Être 9
SECTION II: 13
Analysis of Performance by Strategic Outcome 13
Strategic Outcome 15
Activities to Achieve the Outcome: 15
CRTC – Result Chain 17
CRTC's Priorities for 2004-2005 18
Canadian Drama 18
Provide Access to Infrastructure 19
Eliminate Signal Theft 21
New Technologies 22
Enforcement 25
Streamlining Processes 25
Other Items of Interest 28
SECTION III: 33
Supplementary Information 33
CRTC Organization Chart 35
Financial Information & Summary Tables 36
Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending ($ millions) 37
Table 2: Voted and Statutory Items 38
Table 3: Net Cost of CRTC 38
Table 4: Respendable and Non-Respendable Revenue 39
Explanation of Revenue 40
Table 5: CRTC Fees (note 1) 40
Table 6: Response to Parliamentary Committees for FY 2004-2005 44
Table 7: Service Improvement Initiative (SII) 45
APPENDICES 49
Appendix A: CRTC Members and Offices 51
Appendix B: Legislation, Directions and Associated Regulations 53

Executive Summary

The CRTC maintains the important function of regulating and supervising/monitoring the broadcasting and telecommunications industries with a view to implementing the objectives set out in the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act*. Each year, the Commission examines activities occurring in broadcasting and telecommunications and undertakes the task of determining what measures are necessary in order to encourage industry advancement in a manner that is in keeping with the CRTC mandate.

This year's report identifies the specific actions the CRTC took to implement its policies. These include: **Cultural Prosperity** — increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics; **Economic Prosperity** — a sustainable, competitive Canadian communications industry; **Social Prosperity** — increased access to a variety of innovative, high-quality communications services at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values; and **Equity and Fairness** — Commission processes that are fair, transparent and effective.

For each task the CRTC undertook, a primary concern was to balance the objectives of the Acts with the needs and desires of Canadians as well as those of the communications industries. For instance, the Commission continued to foster the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, increase the provision of closed captioning for persons who are hearing impaired and descriptive video for persons who are visually impaired, and ensure protection from excessive violence in broadcast media. The CRTC sought to ensure that its policy directions for the Canadian broadcasting and telecommunications industries kept pace with emerging technology and supported directions such as increased competition in local telephone markets.

Canada's broadcasting system is one of the most open and advanced broadcasting systems in the world — one that can be characterized by its many successes. These successes include: giving Canadians access to hundreds of broadcasting services regardless of where they live; providing Canadians with ever-increasing choices in niche programming; embarking on the transformation of the Canadian broadcasting system to digital technology; establishing policies and regulations to ensure that broadcasting services are available in both official languages throughout the country; and making important cultural and economic contributions to Canada. In spite of these successes, the Commission also recognizes that there are challenges facing the broadcasting industry. Some of the key challenges include increased access to a wide variety of services from around the world, while also fostering a financially viable and culturally important Canadian system. From a social standpoint, the broadcasting system must ensure that it meets the needs of all Canadians, reflects Canada's changing cultural diversity, and is more accessible to people with visual and hearing impairments. As well, the system must continue to build on its technological successes and keep pace with changing technologies.

The Commission wants Canadians to have access to the best possible local telecommunications services at affordable prices and to have a healthy telecommunications industry that gives Canadians the most advanced telecommunications infrastructure and services.

As part of its streamlining initiative, the Commission implemented a state-of-the-art, secure, web-based data collection system to improve the way in which information is collected and allow for information sharing amongst government departments, which reduces duplicate efforts.

A successful regulatory environment comes from understanding the perspectives of Canadians along with the industries we regulate and finding a balance that will enable all parties to effectively meet their goals. The resulting report represents a concise look at the policies, decisions and guidelines of the past year in broadcasting and telecommunications. The Commission has initiated a number of processes in order to increase the efficiency and effectiveness of its regulatory regime and allow it to improve its ability to respond to the needs of the broadcasting and telecommunications industries, and to Canadian consumers. While progress is being made, we will continue to outline where regulation, monitoring, change and forbearance are needed to reflect the times, improve these industries and facilitate competition, resulting in a better broadcasting and telecommunications environment for all Canadians.

SECTION I:
Overview

106-00843/

Minister of Canadian Heritage and
Minister responsible for Status of Women

Ministre du Patrimoine canadien et
ministre responsable de la Condition féminine

Ottawa, Canada K1A 0M5

Minister's message

As Minister of Canadian Heritage and Minister responsible for Status of Women, I am proud to present this Departmental Performance Report (2004-2005) for the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC) to Parliament and to all Canadians. This report details how the CRTC has worked toward its goals and objectives over the past year, and indicates how it has contributed to a more cohesive and creative Canada.

An essential part of the Canadian Heritage Portfolio, the CRTC regulates and supervises the Canadian broadcasting system and telecommunications industry to ensure a strong Canadian presence on our airwaves. The Commission facilitates the creation of high-quality programming, and strives to adopt processes that balance the needs of Canadians with those of the industries it regulates.

I am pleased to be able to count on the support and commitment of Crown corporations and Agencies, like the CRTC, to help carry out the many responsibilities of this Portfolio, which include increasing the cultural vitality of our communities, preserving our multicultural heritage, promoting our official languages, ensuring equal opportunity, and strengthening Canada's cultural sovereignty.

Together, we ensure that citizens of all ages can make the most of their creativity, talent and skills, so that our entire society can benefit. Together, we work to make Canada a prosperous country, distinguished by its diversity, cultural vitality, and spirit of innovation.

Liza Frulla

Liza Frulla

Chairperson's Message

Our activities in 2004-2005 were determined by our mandate, as outlined in the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act*, to regulate and supervise Canada's broadcasting system and to regulate telecommunications services in Canada in a manner that contributes to the objectives set out in the legislation. These activities were set out in our Three-Year Work Plan and in our Report on Plans and Priorities issued at the start of the year. As our activities are to a large extent driven by applications that are filed with us, our priorities reflect the needs of Canadians and of the industries we regulate.

In an era where technological changes are many and their impacts sometimes difficult to predict, the Commission must, with the help of the industries involved and interested parties, determine appropriate regulatory responses in the light of our legislation. In the past year, we addressed the issue of voice communication services using Internet Protocol (VoIP). We held a public proceeding to examine the matter, including a public consultation at which over 30 interested parties made submissions. We decided to regulate VoIP services offered by incumbent local exchange carriers (ILEC) in order to try to ensure that competition in the local Canadian telephone market would not be stifled and that consumers would benefit from increased choice. We also decided that VoIP providers must offer emergency 9-1-1 service.

In 2004 we held a public hearing on subscription radio, including satellite radio, another new technology. This hearing enabled us to evaluate three proposals for Canada's first subscription radio services and to develop a licensing framework for satellite radio.

On the television front, we announced measures to stimulate the production and airing of Canadian drama. The new incentives for English-language drama are intended to increase the amount of original Canadian drama broadcast and to encourage greater viewing and higher expenditures on such programs. Similar incentives were adopted to maintain a balanced level of original drama broadcast in peak viewing hours on French-language television stations.

The Commission also announced in 2004 a new approach to assessing requests for the delivery of foreign third-language television channels to Canadians by licensed Canadian broadcast distribution undertakings (e.g. cable systems and direct-to-home satellite systems). This new approach provides greater diversity and choice for third-language communities, while fostering the viability of licensed Canadian ethnic services.

On 15 July 2004, the Task Force for Cultural Diversity on Television established by the Canadian Association of Broadcasters (CAB), comprising five industry and four non-industry representatives, tabled its report aimed at improving the on-air and behind the scenes reflection of Canada's ethnocultural and Aboriginal diversity. The Commission reviewed the report's conclusions and recommendations and published its response in March 2005. Overall, the Commission found that significant work remains to be done to diversify Canadian private television in all areas of English-language programming, and in most French-language programming, and that improvements are overdue in news programming as well as in English-language drama. The Commission also indicated that it is concerned by the serious systemic gaps uncovered by the Task Force in its research, namely the virtual absence of Aboriginal peoples in mainstream television and the significant under-representation of Asian Canadians on screen. The Commission will continue to review broadcasters' annual reports for evidence of progress in better reflecting Canada's diversity on television and expects further industry initiatives under the aegis of the CAB.

In the telecommunications sector, Canada remains a world leader, with long-distance and local rates that are among the lowest in the world, widespread access to the Internet – particularly high-speed access – as well as a healthy and profitable wireless industry.

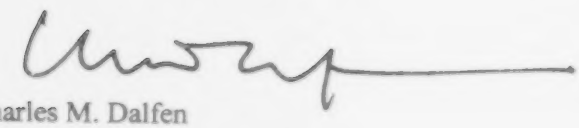
During the year, the Commission continued to streamline its regulatory procedures, focussing on tariff filings for which we instituted service standards and on our competitive dispute settlement processes. In the case of major decisions we now provide timelines in order to assist regulated industries to plan more effectively. As a result of these and other measures, the speed of decision-making has improved, in some cases dramatically.

The Commission continues to encourage competition in the interests of increased consumer choice, lower sustainable prices, and higher service quality. In February 2005, we determined the terms and conditions, as well as the rates that competitor companies must pay the incumbent telephone companies for digital network services they rely on to provide services to their customers. Last March, we finalized a plan for rebates that incumbent local exchange carriers must provide to competitors if their services do not meet 14 quality-of-service indicators. Finally, we have commenced a proceeding to develop a framework for forbearing from the regulation of local telephone services.

To ensure adequate service quality for retail telephone subscribers, the Commission also adopted 13 quality-of-service indicators and provided for subscribers to receive credit on their telephone bills if telephone companies fail to meet these indicators. We also increased consumer safeguards for 1-900 services by establishing a number of guarantees with regard to charges for these services.

The Commission also worked to resolve telemarketing issues. The Commission participated in Parliament and with Industry Canada in the development of the proposed legislation.

Those are just a few examples of the accomplishments of the Commission and its staff in 2004-2005. We work in areas that impact very directly on Canadians, and we attempt to respond to their needs and to ensure that they receive the broadest range and highest quality of broadcasting and telecommunications services, in fulfillment of the policy objectives of our governing legislation.



Charles M. Dalfen

Management Representation Statement

I submit, for tabling in Parliament, the 2004–2005 Departmental Performance Report (DPR) for the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC).

This report has been prepared based on the reporting principles contained in the Treasury Board of Canada Secretariat's *Guide for the preparation of 2004-2005 Departmental Performance Reports:*

- It adheres to the specific reporting requirements;
- It uses an approved Program Activity Architecture;
- It presents consistent, comprehensive, balanced and accurate information;
- It provides a basis of accountability for the results pursued or achieved with the resources and authorities entrusted to it; and
- It reports finances based on approved numbers from the Estimates and the Public Accounts of Canada.

Name: _____
Diane Rhéaume, Secretary General

Date: Aug 31-05

Raison d'Être

The CRTC was established to sustain and promote Canadian culture and achieve key social and economic objectives. The Commission does this by regulating and supervising Canadian broadcasting and telecommunications in the public interest. In doing this, the CRTC is governed by the *Broadcasting Act* of 1991 and the *Telecommunications Act* of 1993.

The *Broadcasting Act* seeks to ensure that all Canadians have access to a wide variety of high quality Canadian programming.

The *Telecommunications Act* seeks to ensure that Canadians have access to reliable telephone and other telecommunications services at reasonable prices.

Since 1928, when the Government of Canada created the first Royal Commission on Broadcasting, the government has sought to develop policies to keep pace with changing technology. This has been the government's central goal from the early days of radio and television, to our current information highway era characterized by rapid technological change.

Today, we are an independent public authority. The CRTC reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

Our challenge is to serve the public interest by maintaining a balance between the cultural, social and economic goals of the legislation on broadcasting and telecommunications, taking into account the wants and needs of Canadian citizens, industries and various interest groups.

Like most organizations, the CRTC does not work in isolation. Environmental factors over which it has little or no control, such as the state of the economy, capital markets, societal change and emerging technology, influence the CRTC's work, priorities and outcomes.

Telecommunications

Canada's telecommunications environment can point to four competitive successes:

1. Canada has some of the lowest long distance services prices in the world;
2. Canada has a healthy, competitive and profitable wireless industry;
3. Internet and wireless penetration continue to be the fastest growing market in the industry; and
4. In terms of broadband deployment, approximately 86% of Canadians are living in communities that are served by high-speed Internet access and in terms of penetration, Canada is ahead of all G8 countries at 16.7 subscribers per 100 inhabitants. The market is roughly evenly split between cable and digital

subscriber line (DSL), two facilities-based carriers. Pricing remains very competitive.

In these instances, given the state of competition in the marketplace, the Commission was able to forbear or partially forbear in these markets.

The CRTC recognizes, however, that certain challenges remain. Some significant obstacles need to be removed in order to achieve sustainable local competition as the large incumbents continue to hold the lion's share of the market. In 2004, several competitors and cable companies have entered, or announced their intention to enter the local market via the use of Internet Protocol technologies.

The CRTC remains committed to competition and is a strong advocate of the benefits of competition for all three major stakeholders: customers, incumbent local exchange carriers (ILECs) and competitors.

Broadcasting

Canada's broadcasting system remains one of the most open and advanced broadcasting systems in the world, both technologically and in terms of variety of programming. Canadians enjoy a vast array of radio and television services that offer a wide range of programming choices from around the world, as well as from domestic sources. In addition, the broadcasting system has benefited from the contributions of private, public and community broadcasters, with each sector playing a distinct and important role.

Several successes can be identified which characterize our state-of-the-art broadcasting system:

- The Canadian broadcasting system gives Canadians access to hundreds of broadcasting services regardless of where they live in Canada.
- Canadian specialty television services have flourished, providing Canadians with ever-increasing choices of niche programming.
- The evolution to digital technology has begun, and the Canadian broadcasting system is poised to embark on a full transformation.
- Policies and regulations are in place to ensure that broadcasting services are available in both official languages throughout the country.
- The Canadian broadcasting industry is making important contributions to Canada, both culturally and economically. It has grown to become a multi-billion dollar industry, employing Canadians in diversified fields, from artists, writers and actors to technicians and engineers.

The above successes notwithstanding, the Commission fully recognizes that there are substantial challenges facing the broadcasting system. Foremost among them is to continue to provide increased access to a wide variety of services from around the world, while also fostering a financially viable and culturally important Canadian system. In this context, the Commission is working diligently to increase viewing to Canadian

content generally and drama particularly, while also increasing the availability of foreign language services to better serve the changing Canadian population.

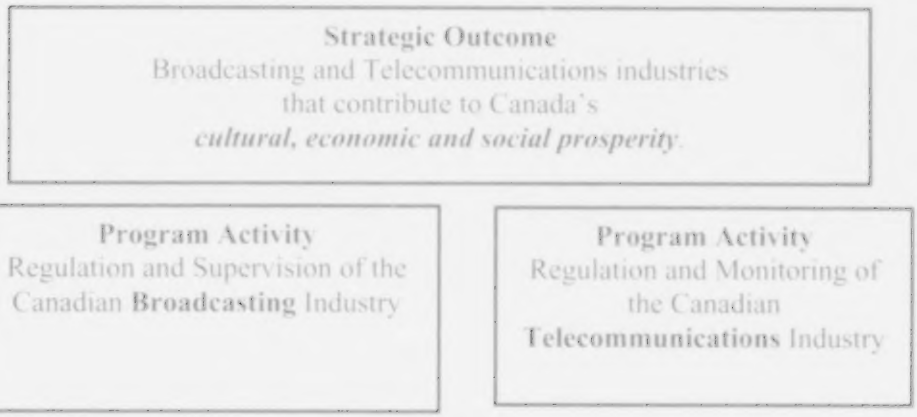
Numerous social issues also pose specific challenges ahead. It is important that the cultural diversity of Canada be reflected in the broadcasting system, and the Commission is working with the broadcasting industry to achieve this goal. In addition, the system should be more accessible to people with visual and hearing impairments, and measures are in place in this regard.

A few years ago, the biggest challenge facing our broadcasting system was to make it accessible to all Canadians whatever area they lived in, no matter how remote. This challenge has been fully met and the objective achieved. Now one of the key challenges is to ensure that the broadcasting system meets the needs of all Canadians, including reflecting our changing cultural diversity.

Finally, the system must continue to build on its technological successes and keep pace with changing technologies. The Commission held a public hearing on subscription radio in November 2004, at which it examined each of the three applications received as well as related policy questions. The transformation to digital television has indeed begun, and a policy and licensing framework is largely in place, but significant challenges lie ahead. The Commission will continue its work, in consultation with affected industries, to ensure that the business and cultural challenges that await us can be successfully met.

SECTION II:
Analysis of Performance by Strategic Outcome

Strategic Outcome



The Commission seeks to achieve, through a number of activities, the above strategic outcome, which is defined as follows:

1. ***Cultural prosperity:*** increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics;
2. ***Economic prosperity:*** a sustainable, competitive Canadian communications industry; and
3. ***Social prosperity:*** increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values.

Activities to Achieve the Outcome:

The Commission fulfils its regulatory responsibilities by means of a number of inter-related activities, including:

- √ issuing, renewing and amending licences for broadcasting undertakings;
- √ making determinations on mergers, acquisitions and changes of ownership in the broadcasting industry;
- √ processing tariff applications for the telecommunications industry;
- √ fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective;
- √ monitoring competition and removing obstacles to competition;
- √ collaborating with industry to resolve competitive disputes;
- √ developing and implementing regulatory policies with a view to meeting the objectives of the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*;

- √ monitoring, assessing and reviewing, where appropriate, regulatory frameworks to meet policy objectives; and
- √ monitoring the programming and financial obligations of broadcasting undertakings to ensure compliance with regulations and conditions of licence.

In all of the activities it undertakes, the Commission must balance the needs and desires of Canadians with those of the communications industries. Through its regulatory function, the Commission ensures that social and cultural issues are addressed by the regulated industries. For instance, the Commission fosters the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, the increased provision of closed captioning for persons who are hearing impaired and descriptive video for persons who are visually impaired, and the development of mechanisms to address concerns such as violence or abusive comment in the broadcast media. It also seeks to ensure that its policies keep pace with emerging technology and support such directions as increased competition in local telephone markets and broadcast distribution systems.

Total Financial Resources

Planned	Authorities	Actual
$43.7 million	$44.0 million	$44.0 million

Total Human Resources

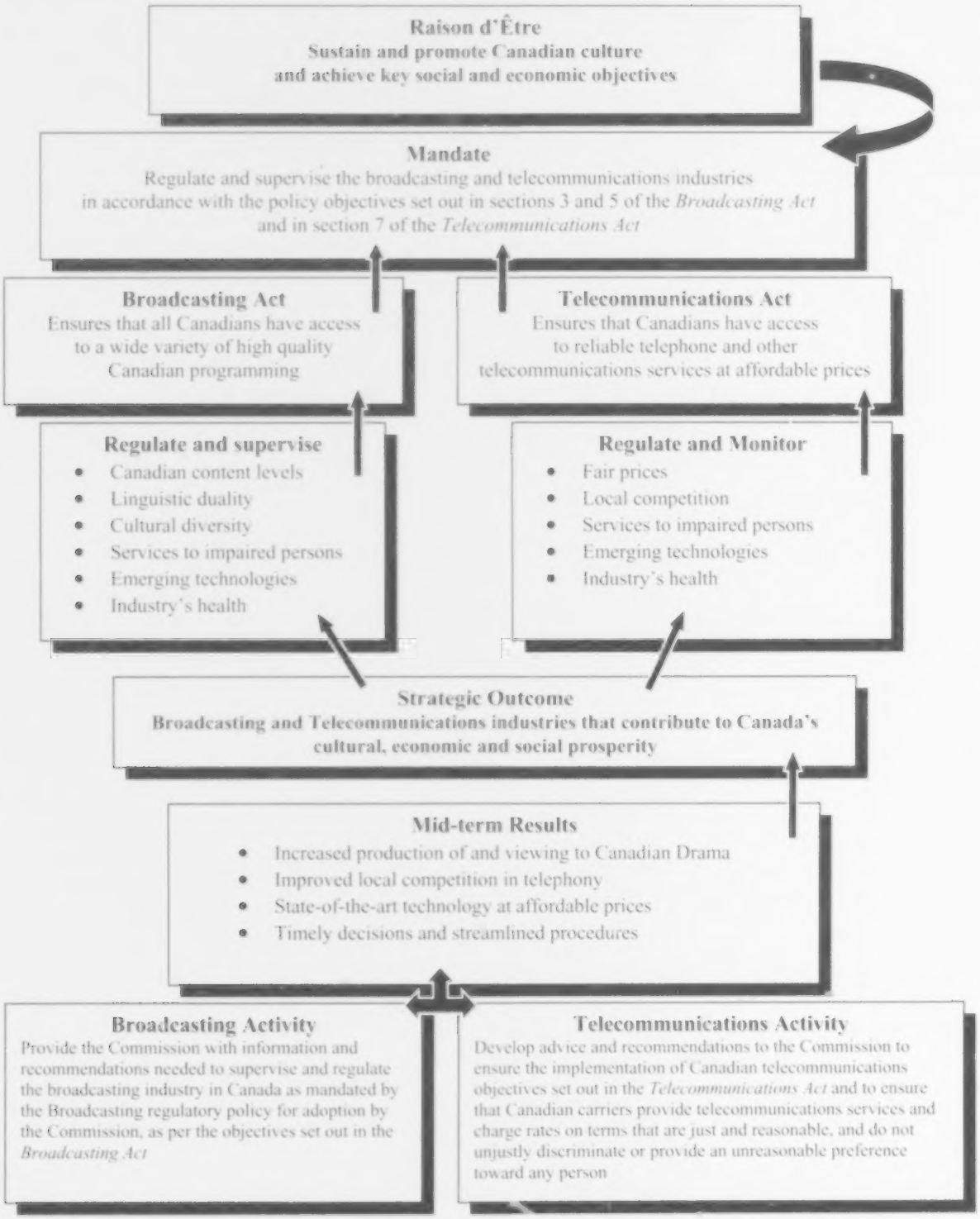
Planned	Actual	Difference
410 FTEs	401 FTEs	9 FTEs

Summary of Performance in Relationship to the Agency Strategic Outcomes, Priorities and Commitments

Strategic Outcome	2004-2005 Priorities/ Commitments	Planned Spending	Actual Spending	Expected Results and Current Status
Broadcasting and Telecommunications industries that contribute to Canada's cultural, economic and social prosperity	Cultural Prosperity	$13.5 M	$13.6 M	Canadian content and programming that reflects Canadians
	Economic Prosperity	$10.7 M	$10.8 M	Healthy broadcasting and telecommunications industries
	Social Prosperity	$12.5 M	$12.6 M	State-of-the-art technology at reasonable prices
	Commission processes that are fair, transparent and effective*	$ 7.0 M	$ 7.0 M	Issuance of decisions in a timely manner and improved procedures

* This activity has been incorporated in the Social prosperity activity in the 2005-2006 RPP and the budget has been adjusted accordingly.

CRTC - RESULT CHAIN


Raison d'Être
Sustain and promote Canadian culture
and achieve key social and economic objectives
Mandate
Regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries
in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the Broadcasting Act
and in section 7 of the Telecommunications Act
Broadcasting Act
Ensures that all Canadians have access
to a wide variety of high quality
Canadian programming
Telecommunications Act
Ensures that Canadians have access
to reliable telephone and other
telecommunications services at affordable prices
Regulate and supervise
Canadian content levels
Linguistic duality
Cultural diversity
Services to impaired persons
Emerging technologies
Industry's health
Regulate and Monitor
Fair prices
Local competition
Services to impaired persons
Emerging technologies
Industry's health
Strategic Outcome
Broadcasting and Telecommunications industries that contribute to Canada's
cultural, economic and social prosperity
Mid-term Results
Increased production of and viewing to Canadian Drama
Improved local competition in telephony
State-of-the-art technology at affordable prices
Timely decisions and streamlined procedures
Broadcasting Activity
Provide the Commission with information and
recommendations needed to supervise and regulate
the broadcasting industry in Canada as mandated by
the Broadcasting regulatory policy for adoption by
the Commission, as per the objectives set out in the
Broadcasting Act
Telecommunications Activity
Develop advice and recommendations to the Commission to
ensure the implementation of Canadian telecommunications
objectives set out in the Telecommunications Act and to ensure
that Canadian carriers provide telecommunications services and
charge rates on terms that are just and reasonable, and do not
unjustly discriminate or provide an unreasonable preference
toward any person

CRTC's Priorities for 2004-2005

Activity	Priority	Expected Results
Cultural Prosperity	Increase the production and the broadcast of, the viewing to, and the expenditures on, high quality original, Canadian programming Canadian Drama	Increased use of Canadian resources, increased exposure of Canadian artists and more choices for Canadians viewers
Economic Prosperity	Provide access to infrastructure to encourage and facilitate local competition	Increase reliance on market forces for the provision of telecommunications services and offer customers a choice of local services
	Eliminate Signal Theft	Protect the Canadian industry
Social Prosperity	Keep abreast of emerging technologies	Offer state-of-the-art technology at a reasonable and affordable price to customers
	Monitoring and supervising of regulations and policies	Ensure compliance of regulated undertakings
	Streamlining processes and issuance of decisions in a timely manner	Accelerate the Commission response time to industry inquiries and applications
Implementing Government Initiatives		Abide by Government directives

Priorities

Canadian Drama

English-language drama: On 6 May 2004, the Commission issued, for comment, its proposed incentive package for English-language Canadian drama. Following receipt of comments, the final incentive package was released in November 2004 (*Incentives for English-language Canadian television drama*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-93, 29 November 2004). The drama incentive program rewards those broadcasters that meet the Commission's objective for new hours of Canadian drama, as well as increased viewing to and spending on such programs, with valuable extra minutes of advertising time. Subsequently, the Commission approved conditions of licence implementing the incentive program for most of the major television groups who broadcast drama.

French-language drama: In June 2004, the Commission announced proposed measures to ensure that French-language original Canadian drama remained a key component of prime time television. Following the examination of comments received, the Commission published its decision in January 2005 (*Incentives for original French-language Canadian television drama,* Broadcasting Public Notice CRTC 2005-8, 27 January 2005). In accordance with the program incentives, broadcasters wishing to adhere to the program will be awarded additional minutes of advertising for each hour of original French-language drama broadcast during prime time. TVA and TQS, the two private networks, as well as their respective affiliates, submitted the required amendments to their conditions of licence to adhere to and benefit from the program. These were completed and approved at the end of March 2005.

It is possible to evaluate the success of the Commission's drama policies by examining three key criteria: hours of Canadian drama broadcast, expenditures on Canadian drama and viewing to Canadian drama.

- √ **Hours of Canadian drama broadcast**
  Licensees are required to submit logs identifying all the programs that they broadcast.

- √ **Expenditures on Canadian drama**
  Although the Commission removed expenditure requirements from most broadcasters as part of *Building on Success – A Policy framework for Canadian Television*, Broadcasting Public Notice CRTC 1999-97, 11 June 1999, it continues to monitor licensees' spending on all types of programming based on their annual returns.

- √ **Viewing of Canadian drama**
  The Commission has been tracking viewing of Canadian drama programs, as a percentage of all viewing of drama on English-language stations, since the early 1980s. The information is based upon the Broadcast Bureau of Measurement (BBM) Fall sweep weeks.

Provide Access to Infrastructure
(part of local competition initiatives)

Subsection 7(c) of the *Telecommunications Act* establishes the objective of enhancing the efficiency and competitiveness, at national and international levels, of Canadian telecommunications. Subsection 7(f) of the *Telecommunications Act* establishes the objective of fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective.

In the long distance, wireless data, private line and retail Internet markets, the CRTC has forborne from regulating prices because it found competition to be sufficient to protect

the interests of users. The Commission continues to find it necessary to regulate, in a technology-neutral manner, markets that are not workably competitive.

Ultimately the most sustainable form of competition will be achieved with facilities-based competition, whereby competitive local exchange carriers (CLECs) offer services using their own equipment and facilities, rather than having to rely on the facilities of other carriers. However, while the Commission's goal is to have facilities-based competition, it recognizes that it is necessary to have a period of transition to that model. This transition is characterized by a hybrid approach that allows new entrants to use the facilities of the incumbent telecommunications companies that are deemed to be important to the entrants' operations at regulated rates.

In its continued effort to encourage local competition and facilitate competitors' entrance in local markets, the Commission, through public processes for obtaining comments, initiated the following measures:

- removed the restriction of Digital Subscriber Lines (DSL) and local business service being tied. This has meant customers have the ability to choose their local service provider separate from their high-speed access provider. (*FCI Broadband – Request to lift restrictions on the provision of retail digital subscriber line Internet services to business customers*, Telecom Decision CRTC 2004-34, 21 May 2004);

- established the cable modem requirements Internet service providers (ISPs) must meet to be able to offer high speed access service to their customers when using the cable companies' networks. (*Cable modems for third-party Internet access*, Telecom Decision CRTC 2004-37, 4 June 2004);

- modified the regulatory framework for the interconnection of local exchange carriers to allow for greater efficiency in the carriers networks (*Trunking arrangements for the interchange of traffic and the point of interconnection between local exchange carriers*, Telecom Decision CRTC 2004-46, 14 July 2004). The Commission found that requiring fewer interconnection points between carriers would provide for an overall reduction in costs for carriers and that this benefit would ultimately be passed on to the consumers of telecommunications services.

- reduced the rates that competitors are required to pay both incumbent telephone and cable companies for wholesale services. Some of the most significant of these included the third party internet access rates paid to cable, Primary Inter-exchange carrier processing charged to long distance service providers, and the rates charged for competitive digital network services (*Point of interconnection and service charge rates, terms and conditions for third party Internet access using cable networks*, Telecom Decision CRTC 2004-69, 2 November 2004; *Primary inter-exchange carrier processing charges review*, Telecom Decision CRTC 2004-72, 9 November 2004; *Competitor Digital Network services*, Telecom Decision CRTC 2005-6, 3 February 2005).

- determined the terms and conditions, as well as the final rates, that competitors will pay the incumbent telephone companies for the digital network services they rely on to provide services to their own customers *(Competitor Digital Network Services*, Telecom Decision CRTC 2005-6, 3 February 2005). The decision struck a balance between the interests of competitors, telephone companies and consumers. Competitors will generally pay lower rates for the digital network components, telephone companies will be compensated for the revenue losses associated with these rate reductions and consumers will not pay higher rates as a result of this decision. It furthers the objective of facilities-based competition in that rates for high speed services, which are generally fibre-based and easier to replicate, have been set with sufficiently high margins to encourage competitors to invest in their own facilities, whereas rates for access to low speed services, which are legacy copper-based, have been set at cost plus 15%.

- established a final rebate plan for competitors who purchase incumbent local exchange carrier (ILEC) services based on 14 quality of service (QofS) indicators (*Finalization of quality of service rate rebate plan for competitors*, Telecom Decision CRTC 2005-20, 31 March 2005). If an ILEC fails to meet any of the indicators, the competitor is eligible for a rebate from the ILEC amounting to 5% of all its one-time or monthly charges.

The Commission considers that there is still a long way to go in order to achieve its policy objective of sustainable, facilities-based competition. Competition, particularly in local markets, is not evolving as quickly as the Commission had hoped. The Commission considers, however, that the development of competition in the local market may be accelerated by the continuing consolidation of the industry along with the potential for new players using new technologies to enter.

The Commission remains committed to achieving a sustainable, competitive Canadian communications industry that provides innovative, high-quality communications services to the benefit of consumers and in recent decisions and follow-up procedures, it has sought to remove obstacles to facilitate this.

Eliminate Signal Theft

Signal theft continues to be a widespread problem within the Canadian broadcasting system. This activity can take many forms, and includes the theft of both cable television and satellite services signals.

The theft of signals harms Canadian industries both economically and culturally. From an economic perspective, signal theft deprives the Canadian broadcasting industry of substantial amounts of revenue, weakening the ability of satellite and cable distributors to support their infrastructure and invest in new technologies. Reductions in revenues to cable and satellite distributors, television broadcasters, producers and program rights holders, lessen the ability of broadcasters to acquire and air Canadian programming. Further, it reduces the level of the Canadian Tel[illegible]n Fund (CTF), which is tied to the

levels of revenues achieved by licensees. CTF provides key financing for distinctively Canadian productions.

In response to the issue of satellite signal theft, in 2004, the Government introduced Bill C-2: *An act to amend the Radiocommunication Act*. Bill C-2 was intended to strengthen the ability of law enforcement and the industry to prevent satellite signal theft.

Among the key amendments was a new requirement that an import certificate be obtained from the Minister of Industry for anyone wishing to bring satellite equipment into Canada. In order to further deter dealers of illegal satellite equipment, Bill C-2 provided for significantly increased penalties in order to better reflect the seriousness of this offence. Bill C-2 also strengthened the right of civil action, allowing the aggrieved party to recover damages stipulated in the Act.

In the Spring of 2004, The Standing Committee on Industry, Science and Technology considered these amendments, with a number of industry and government representatives, including the Commission, appearing as witnesses. However, with the call of the election on 23 May 2004, and the dissolution of Parliament, Bill C-2 died on the Order Paper.

In their ongoing efforts to combat signal theft, the key industry players have each undertaken various initiatives. A sample of these activities is provided in the *Broadcasting Policy Monitoring Report 2005*.

New Technologies

Voice communications using Internet protocol (VoIP)

The Commission initiated a proceeding in April of 2004 to establish the regulatory framework for VoIP and set out its preliminary views regarding certain regulatory obligations for providers of VoIP services, including those related to incumbent telephone companies filing tariffs, provision of 9-1-1, and E9-1-1, message relay service, privacy safeguards and contribution payments (*Regulatory framework for voice communication services using Internet Protocol,* Telecom Public Notice CRTC 2004-2, 7 April 2004). The Commission concluded the proceeding in October and issued its decision in May 2005 (*Regulatory framework for voice communications services using Internet Protocol,* Telecom Decision CRTC 2005-28, 12 May 2005).

In its decision the Commission determined that it would regulate VoIP service only when it is provided and used as local telephone service. The decision is consistent with previous Commission decisions not to regulate retail Internet services. The decision also means that the CRTC will not regulate computer-to-computer (peer-to-peer) VoIP services, which reside solely on the Internet.

The Commission ruled that VoIP is a telephone service because Canadians use it as a telephone service, it's being sold as a telephone service and it functions as a telephone service. It provides two-way real-time voice communications to and from anyone with a telephone number on the public switched telephone network anywhere in the world. This decision is consistent with the focus in the *Telecommunications Act* on services rather than technologies.

VoIP services under offer at this time are not materially different from primary exchange services – the kind of local telephone service now in general use. VoIP lacks the characteristics of a new service because:

- √ Many customers regard VoIP telephony as the equivalent to or a close substitute for primary exchange services, making it unlikely that most consumers or businesses would have both VoIP and traditional phone service.

- √ Most companies selling VoIP services offer them with the same core attributes as local exchange services. VoIP may offer certain distinct features, but these do not define it as an entirely different kind of communications service.

This decision will further the goal of building sustainable competition in local telephone markets. Under this decision, incumbent local exchange carriers – those with market power – cannot price their local VoIP services below cost to stifle competition.

Local telephone markets are among the few remaining telecommunications markets in Canada that are regulated by the CRTC. These markets were opened to competition in 1997. The incumbent local exchange carriers continue to have market power and competition is not yet entrenched in those markets.

The Commission believes that VoIP represents a key moment in the evolution of local exchange telephone services and that Canada needs a regulatory framework that will provide the quickest road to competition.

This decision also comes at the beginning of a broader process that aims ultimately to eliminate price regulation in local telephone service, including VoIP.

In April 2005, the CRTC issued a public notice (*Forbearance from regulation of local exchange services*, Telecom Public Notice CRTC 2005-2, 28 April 2005) seeking comments on how to reduce the regulation of residential and business local exchange telephone services, as competition becomes sustainable in those markets.

Subscription Radio

The Commission received three applications for subscription radios, including two for satellite-delivered services and one for terrestrial service. They were gazetted in June 2004 and a public hearing was held in November 2004. The public hearing examined each of the applications as well as related policy questions.

High Definition programming

In August 2004, the Commission requested comment on a comprehensive proposed framework for the transition of pay and specialty television services to high definition (HD). The framework adopted as a result of this proceeding will govern the licensing and distribution of HD versions of existing Canadian and non-Canadian pay and specialty services, as well as new Canadian and non-Canadian HD services. The proceeding will address the regimes for the licensing of Canadian HD pay and specialty services and for their carriage by the country's various classes of broadcasting distribution undertakings, including the establishment of minimum HD content levels that Canadian pay and specialty services must offer in order to obtain mandatory carriage by distribution undertakings (*Call for comments on a proposed framework for the licensing and distribution of high definition pay and specialty services*, Broadcasting Public Notice CRTC 2004-58, 6 August 2004).

At the same time, the Commission is considering comments with regard to a framework to guide the migration of the existing analog pay and specialty services to a digital distribution environment (*Determinations with respect to the establishment of rules to govern the distribution of specialty services on the basic service of fully digital cable undertakings; and call for proposals for a framework to guide the migration of pay and specialty services from analog to a digital distribution environment*, Broadcasting Public Notice CRTC 2005-1, 7 January 2005).

Digital subscriber line

In November 2004, the Commission issued regional licences to Bell Canada to provide digital subscriber line (DSL) distribution services in a number of communities in the provinces of Ontario and Quebec. Under these licences, Bell Canada will be able to compete with other distributors in offering the residents of these provinces a wide range of broadcasting services over its telecommunications infrastructure. The Commission considered various competitive issues related to the distribution services proposed by Bell Canada, and concluded that Bell Canada's provision of terrestrial distribution services would contribute to competition in the distribution market, resulting in associated benefits for the Canadian broadcasting system, such as increased choice and greater efficiency (*Regional broadcasting distribution undertakings in Ontario and Quebec*, Broadcasting Decision CRTC 2004-496, 18 November 2004).

Enforcement

The CRTC considers that its powers of enforcement would be enhanced if it could impose administrative monetary penalties. The Commission does not currently have the authority to impose administrative monetary penalties (fines) pursuant to the statutes that empower it. The Commission notes that Parliament has given the power to impose fines to other agencies and departments. The Commission considers that such a fining power would give it another tool to use in appropriate circumstances to assist its enforcement of the laws for which it is responsible. Nevertheless, the Commission continues to ensure regulatory compliance within the scope of its powers under the *Telecommunications Act* and the *Broadcasting Act*.

Although the government has indicated that it is prepared to give the telecom sector the power to impose fines, and looking into it on the broadcasting side, it has not at this time introduced legislation in Parliament to do so.

Streamlining Processes

Broadcasting Sector

Public Processes

During this period, the Commission held 12 broadcasting related public hearings. Applications heard at these hearings can be summarized as follows:

- 52 applications for new radio services affecting various markets across the country, including Halifax, Moncton, Saint John, Fredericton, Ottawa/Gatineau, Vancouver and Kamloops.
- Three applications for new subscription radio services in Canada.
- 12 radio renewal applications, of which nine raised the issue of Local Management Agreements (LMAs) and Local Sales Agreements (LSAs) in four different markets in Ontario, Nova Scotia and Prince Edward Island.
- Four ownership transactions including the transfer of Craig Media television undertakings in Alberta and Manitoba to CHUM Ltd.; the transfer of Toronto One television undertaking at Toronto from Craig Media to Quebécor; the Astral/Corus transaction involving 13 AM and FM radio undertakings in Quebec; and, the transfer of CJUK-FM Thunder Bay from Big Pond to Newcap

The 12 public hearings generated approximately 63,350 interventions. The Commission also issued 65 public notices dealing with approximately 200 applications and 15 policy reviews that generated approximately 4,000 interventions. Overall, the Commission issued 598 broadcasting decisions. Also, the monitoring activities included the review of 2,800 Annual Returns, 5,940 TV Logs Filings and the monitoring of programming content of 35 radio stations.

Competitive Disputes

A trend of note in this report period is a gradual shift towards more and earlier informal staff alternative dispute resolution (ADR) intervention. Typically, these interventions have taken place prior to the filing of formal complaints or requests for dispute resolution and prior to the provision of any related documentation. Such interventions serve primarily to assist in early detection and removal of actual or probable obstacles to resolution of the given dispute, thus saving significant resources for the parties and the Commission. Should the dispute remain unresolved, the earlier intervention permits the parties to better understand and more effectively use the Commission's dispute resolution resources.

Significant progress has been made in concluding disputes handled by the Competitive Disputes Group. At the beginning of fiscal year 2004-2005, 36 files were outstanding and 15 new files were received. 44 files were concluded over the year.

Expedited Process

Early in 2004, the Commission launched an accelerated process under the banner of Expedited Process aimed at increasing the speed with which competitive issues arising under the *Telecommunications Act* are resolved (*Expedite procedure for resolving competitive issues*, Telecom Circular CRTC 2004-2, 10 February 2004). March of 2005 saw the first use of an expedited hearing process that involved a competitive dispute brought under both the *Telecommunications Act* and the *Broadcasting Act*. The Commission has now announced that it is prepared to use the expedited hearing process to resolve broadcasting disputes (Broadcasting Circular CRTC 2005-463, 18 April 2005).

Exemption Orders

In June 2004, the Commission issued an exemption order regarding cable broadcasting distribution undertakings that serve between 2,000 and 6,000 subscribers and in November 2004, an exemption order for certain low-power radio programming undertakings that provide live or pre-recorded messages about traffic, weather conditions, highway construction and closures, etc. Other instances where exemptions could be of benefit are being explored.

Streamlining

In addition to expedited hearings and exemption orders, the Commission has developed other streamlining measures to accelerate its decision-making, such as accelerating the issuance of administrative decisions, reducing the number of deficiencies and limiting the number of appearing items at public hearings. Informal consultations with industry representatives have begun in order to develop further initiatives in this regard.

Telecom Sector

Smart Regulation

The Commission made significant progress in reducing its backlog from previous years. This progress is attributable to initiatives that fostered increased cooperation between the Commission and industry. Many applications were resolved using alternative dispute resolution, which avoided longer, more formal CRTC processes. In an unprecedented move, the incumbent telephone companies were also able to negotiate some wholesale service offerings with their competitors, again saving resources within the Commission and the companies. Deficient applications are now being returned immediately to applicants, rather than the Commission spending additional resources trying to bolster deficient applications. All of these initiatives improved the Commission's ability to serve constituents better.

Forbearance

In order to accelerate the processes and lessen the workload, the Commission, in accordance with the *Telecommunications Act*, will forbear from regulation where it can be demonstrated that such markets are workably competitive. Forbearance applications dealt with this year included: inter-exchange private line (IXLP) services and Section 29 agreements for toll and IXPL for incumbent telephone companies, electronic messaging and voice messaging in Sask Tel, wide area networks and cellular in small independent telephone company territories.

Expedited Process

Early in 2004, the Commission launched an accelerated process aimed at increasing the speed with which competitive issues arising under the *Telecommunications Act* are resolved. Under the banner of this new Expedited Process, the Commission established a series of panels to conduct brief public hearings to address competitive disputes generally involving two parties, where the issues are largely factual. The Expedited Process is logistically set up to hear, if required, three applications on the same day. Decisions are generally published within a week following the public hearing. Six Expedited Processes have taken place in which nine applications were disposed of by Commission rulings. Positive feedback from the industry has clearly demonstrated that the program has been successful. (*Expedited procedure for resolving competitive issues*, Telecom Circular CRTC 2004-2, 10 February 2004).

Streamlining

In November 2004, the Commission issued its fourth Report to the Governor in Council on the status of competition in Canadian telecommunications markets and the deployment/accessibility of advanced telecommunications infrastructure and services. This report is an invaluable and authoritative source of information on the Canadian telecommunications industry. As part of compiling this report, the Commission made significant improvements in data collection with the introduction of a web-based data collection system. The new system consolidated into one electronic filing, the requirements for Registration Lists, International licences, Telecom Fees, Revenue-based subsidy determination and data collected for the report itself. Additionally the Commission reduced the burden of data reporting on small firms by simplifying the reporting requirements and forms for these companies under the new system. (*Report to the Governor in Council – Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets and the Deployment/Accessibility of Advanced Telecommunications Infrastructure and Services*, November 2004, *Telecommunications industry data collection: updating of CRTC registration lists, telecommunications fees, Canadian contribution mechanism fund administration, international licences and monitoring of the Canadian telecommunications industry*, Telecom Circular CRTC 2005-4, 9 February 2005).

Informal Dispute Resolution and the CRTC Interconnection Steering Committee (CISC)

The Commission staff addressed more than 25 informal disputes between parties this year. Each time one of these is resolved in this way, a more formal Part VII process is avoided, thus saving significant resources for the parties and the Commission.

The Commission established the CISC working groups to deal with operational and technical issues related to local competition. Four decisions were issued by the Commission dealing with a number of CISC issues.

Other Items of Interest

(For further details please refer to the CRTC 3-Year Work Plan 2004-2007)

Broadcasting Sector

Linguistic Duality

In May 2004, the Commission, as a newly designated agency, presented its first Action Plan to implement Section 41 of the *Official Languages Act*. In May 2005, the Commission submitted to Canadian Heritage, according to its plan, a report on its accomplishments for the period ending on 31 March of the same year. The report reflected the Commission's willingness to continue ensuring, within its mandate limitations, a better balance of Canadian services in minority markets.

Overall, the Commission met the objectives set in its Action Plan 2004-2005 in pursuing the implementation of its recommendations regarding broadcasting services in minority markets, in encouraging the communication within the official languages communities in minority markets and in taking into account the specificity of the community radios in the analyses guiding its decisions.

Cultural Diversity

In the summer of 2004, the Canadian Association of Broadcasters' (CAB) Task Force for Cultural Diversity on Television reported to the Commission on the status of diversity on Canadian television, the identification of "best practices", and the development of industry-wide solutions towards improving the presence and portrayal of Canada's diverse reality (*Reflecting Canadians – Best Practices for Cultural Diversity in Private Television* - CAB Report). The Commission issued its response to the report in March 2005. (*Commission's response to the report of the Task force for Cultural Diversity on Television*, Broadcasting Public Notice CRTC 2005-24, 21 March 2005).

To assist the broadcasting industry in developing strategies for enhancing the inclusion of persons with disabilities in television, the Commission also called upon the CAB to develop and file an action plan to examine issues surrounding the presence, portrayal and participation of persons with disabilities in broadcasting. The CAB filed its action plan in August 2004. In response to that filing, the Commission now expects the CAB to report, in July 2005, on the research and consultation processes proposed in its action plan, along with an implementation plan, setting out which initiatives or deliverables will be undertaken.

Non-Canadian Third-Language Programming Services

In July 2004, the Commission approved the addition of nine new non-Canadian third-language programming services to its lists of satellite services authorized for distribution in Canada on a digital basis, and denied requests to add six other non-Canadian largely third-language services. In so doing, the Commission took note of the view of third-language ethnic communities that they were underserved, and their requests for greater access to third-language programming services. Accordingly, the Commission undertook a reassessment of its approach for the addition of third-language non-Canadian services to the lists of satellite services authorized for distribution on a digital basis. As a result of that reassessment, in December 2004, the Commission adopted a revised approach to the authorization of non-Canadian third-language television services, putting greater emphasis on expanding the diversity and choice in television services available to underserved third-language ethnic communities in Canada. In its determination, the Commission stated that, on a going-forward basis, non-Canadian general interest third-language television services would generally be approved for addition to the digital lists, subject, as appropriate, to new distribution and linkage requirements set out in the Commission's ruling.

In addition to non-Canadian third-language services, the Commission also added the following non-Canadian English-language services to the lists of satellite services eligible for digital distribution: MSNBC, Bloomberg Television, Fox News, and NFL Network.

Improving Service to People with Disabilities

In February 2005, the Commission reminded distributors of their responsibilities under the *Broadcasting Distribution Regulations* to pass through described video programming to their subscribers. However, recognizing that there are certain technical, operational and costs constraints, the Commission also called for comments on the most appropriate obligations for smaller broadcast distributors. Comments were filed by 19 April 2005. (*Commission requirements for the pass-through of video description – Call for comments on the obligations of smaller broadcasting distribution undertakings*, Broadcasting Public Notice CRTC 2005-18, 25 February 2005).

Broadcasting Policy Monitoring Report

The Commission issued its fifth edition of the *Broadcasting Policy Monitoring Report* in December 2004. The report provides an ongoing assessment of the impact of CRTC regulations, policies and decisions towards the achievement of the objectives of the Broadcasting Act. It provides a wide range of information on television, radio, broadcasting distribution, social issues and the Internet. The 2004 report introduced audience measures in regard to the viewing to Canadian programming using metered data. The Commission has been part of a working group that has successfully added the country of origin and program genre for each program captured by the Bureau of Broadcast Measurement Canada (BBM) and Nielsen Media Research people meter databases as of 1 September 2003.

Telecom Sector

Consumer safeguards

The Commission strengthened a number of its consumer safeguards. Examples include resellers being required to adhere to the same confidentiality provisions as carriers and incumbent local exchange carriers (ILECs) being required to have express consent from customers when offering reverse directory services. The Commission also ensured that incumbent telephone companies would not be allowed to suspend or terminate tariffed services if the customer has paid enough to cover outstanding tariffed amount and they must also provide itemized billing on a monthly basis for their customers. The Commission also approved the offering of wireless E9-1-1 in the province of Manitoba.

Service Improvement Program

One of the objectives of the Commission is to ensure all regions of Canada have reliable and affordable high quality telecommunication service. To help achieve this, the Commission approved increases in the capital expenditures for several service improvement programs (SIPs) of the incumbent telephone companies. These expenditures will help extend service to un-served premises as well as to upgrade service in those areas where customers do not have access to telecommunications services that meet the basic service.

Quality of Service

The Commission implemented quality of service rate adjustment mechanisms for both consumers and competitors who are customers of the incumbent telephone companies. These mechanisms are put in place to ensure Canadians continue to receive reliable high quality service from their incumbent telephone company. The Commission decided it was not able to rely solely on competition itself to ensure delivery of high quality services to customers. As such, the Commission issued decisions, which will provide consumers and competitors with credits on their bills whenever the incumbent telephone company does not meet the quality of service standards established by the Commission.

Telemarketing Rules

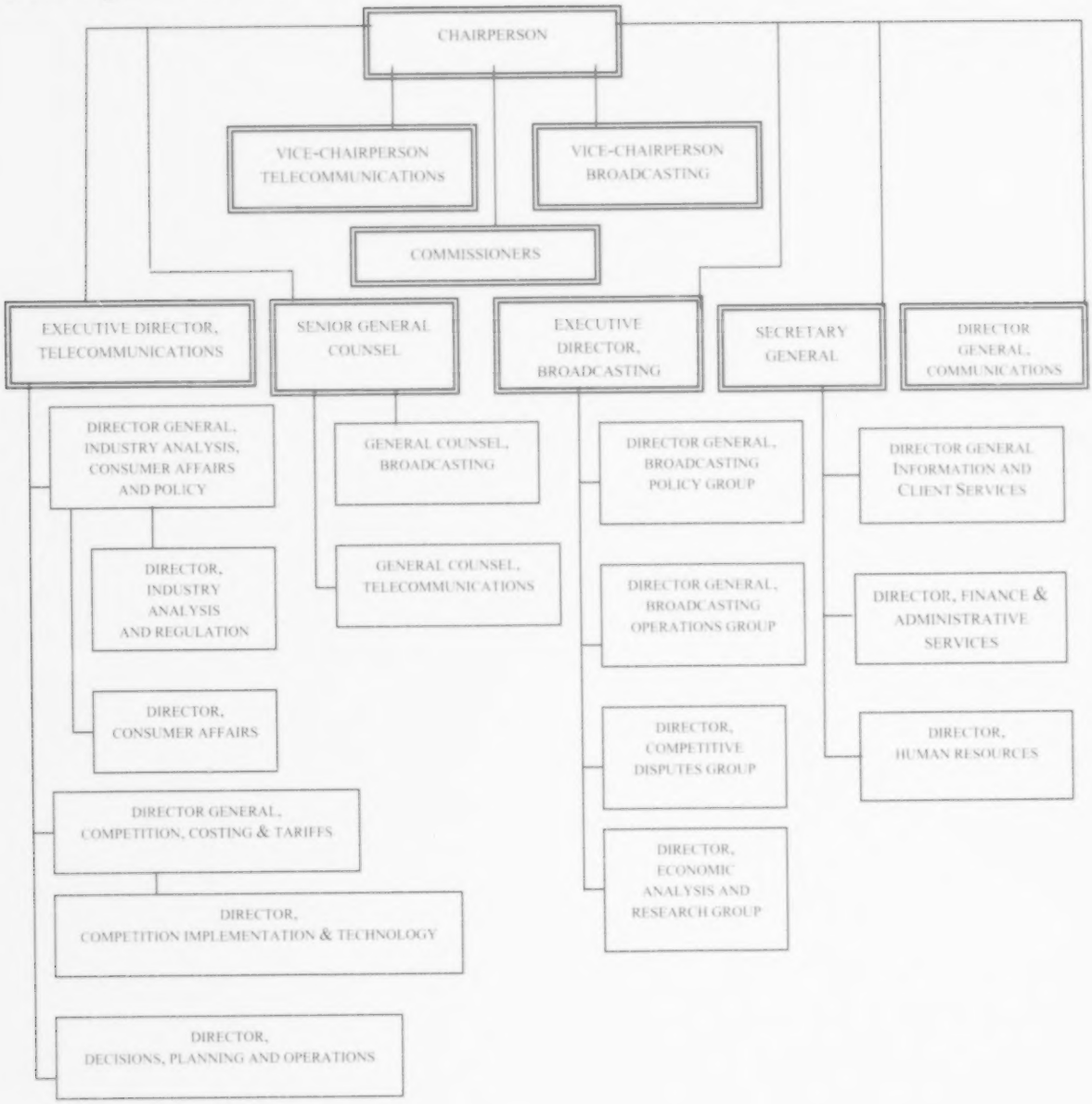
The Commission announced changes to the telemarketing rules to better protect the privacy of consumers from undue inconvenience and nuisance caused by unsolicited telecommunications. In its decision, the Commission stated that it believed there was considerable merit in the establishment of a national do not call list. However, the Commission indicated that implementing such a national list would be counter-productive without appropriate start-up funding and without an effective fining power for enforcement. On 13 December 2004, the Honourable David L. Emerson, Minister of Industry, announced that the Government of Canada was introducing legislation that would amend the *Telecommunications Act* in order to provide the Commission with the ability to establish a national do not call list. It would also give the Commission the power to levy substantial penalties against telemarketers who do not follow the rules, and the power to contract with a private sector third-party to operate the service. The legislation amending the *Telecommunications Act* has not yet been adopted.

Last Pay Telephone in a Community

The Commission put in place a notification process in instances where the last pay telephone in a community is scheduled for removal. The Commission also directed the ILECs to implement a teletypewriter upgrade program for certain pay telephones to improve the service for consumers who are hearing impaired.

SECTION III:
Supplementary Information

CRTC Organization Chart

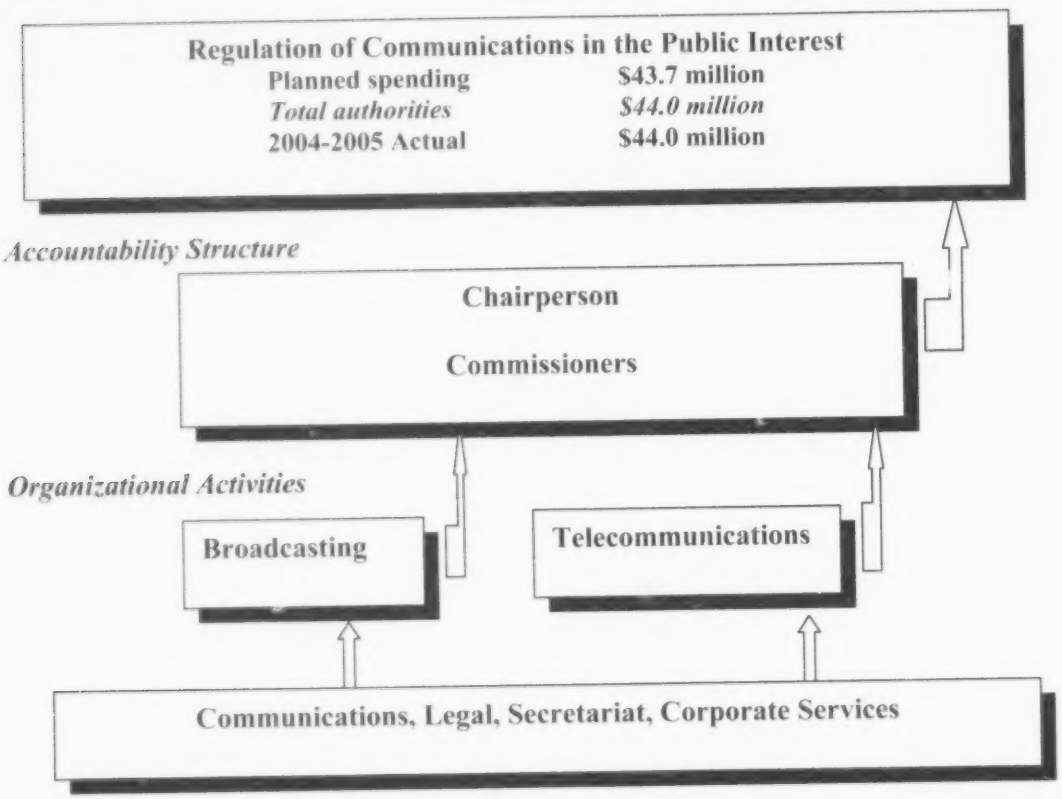


- Parliament set out our present structure and powers in the *Canadian Radio-television and Telecommunications Act*. The Broadcasting Act of 1991 amended this Act.
- Under the Act, the Cabinet may appoint up to 13 full-time and 6 part-time commissioners for renewable terms of up to 5 years.
- Full-time positions include that of the chairperson, the vice-chairperson of broadcasting, and the vice-chairperson of telecommunications.
- Only the full-time commissioners are involved in the decision-making process for telecommunications, but all commissioners participate in broadcasting decisions.
- 410 employees specializing in broadcasting and telecommunications also contribute their talents and services to respond to our immediate and long-term responsibilities concerning legislation, the Canadian public, government and industry.

Financial Information & Summary Tables

A graphical representation of the accountability and activity structure, including resource levels, is noted below.

CRTC Accountability Activity Structure



Note: The CRTC reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage

Table 1: Comparison of Planned to Actual Spending ($ millions)

Business Line	2002-03 Actual	2003-04 Actual	2004-2005			
			Main Estimates	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Regulation of Communications in the Public Interest	42.3	43.2	43.7	43.7	44.0	44.0
Less: Respendable Revenue (note 1)	33.0	35.0	37.6	37.6	37.6	37.6
Net Expenditures	9.3	8.2	6.1	6.1	6.4	6.4
Adjustments: Supplementary Estimates: Operating budget carry forward				0.5		
TB Vote 15: Collective agreements and other compensation adjustments				0.2		
Total Net Expenditures	9.3	8.2	6.1	6.8	6.4	6.4
Less: Non-Respendable revenue (note 1)	103.4	115.2	-	118.1	118.1	118.1
Plus: Cost of services received without charge (note 2)	15.0	14.5	-	15.8	15.5	15.5
Net cost	(79.1)	(92.5)	6.1	(95.5)	(96.2)	(96.2)
Full Time Equivalents (note 3)	415	417	-	410		401

Note 1 For more information on CRTC revenues refer to the section entitled ''Explanation of Revenue''.

Note 2 The costs of services provided by other departments (Table 3) includes: the regulation of the Broadcasting Spectrum by Industry Canada ; the accommodation provided by Public Works and Government Services Canada; the employer's share of employees' insurance premium and expenditures paid by Treasury Board Secretariat and associated expenditures of legal services provided by justice Canada.

Note 3 Full time equivalents (FTEs) reflect the human resources that the CRTC uses to deliver its program and services. The number is based on a calculation that considers full-time, part-time, term and casual employment. The CRTC is no longer required to control the number of FTEs it may use. Rather, CRTC manages a personnel budget within its operating expenditures and has the latitude to manage as needed. This data is included for information purposes only.

Note 4 Brackets indicate that the revenue received exceeds the gross costs of program.

Table 2: Voted and Statutory Items

This table provides information regarding that portion of the Commission's budget that is funded through appropriations.

($ millions)		2004-2005			
Vote or Statutory Item	Canadian Radio-television and Telecommunications Commission	**Main Estimates**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
45	Program expenditures	-	0.7	1.3	1.3
(S)	Contributions to employee benefit plans	6.1	6.1	5.1	5.1
	Total	6.1	6.8	6.4	6.4

Table 3: Net Cost of CRTC

($ millions)	**2004-2005**
Total Actual Spending	6.4
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	2.9
Contributions covering employers' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by TBS	2.4
Worker's compensation coverage provided by Social Development Canada	
Salary and associated expenditures of legal services provided by Justice Canada	.2
Regulation of Broadcasting Spectrum - Industry Canada	10.0
Less: Non-respendable Revenue	118.1
2004-2005 Net cost	(96.2)

Table 4: Respendable and Non-Respendable Revenue

($ millions)	Actual 2002-03	Actual 2003-04	2004-2005			
			Main Estimates	Planned Revenue	Total Authorities	Actual
Respendable Revenue (note 1)						
Regulation of Communications in the Public Interest						
Broadcasting Licence Fees Part I	17.8	18.2		19.8	19.8	19.8
Telecommunications Fees	15.2	16.8		17.8	17.8	17.8
Total Respendable Revenue	33.0	35.0	37.6	37.6	37.6	37.6
Non-Respendable Revenue (note 2)						
Broadcasting Licence Fees						
Part I	5.3	6.7		6.0	6.0	6.0
Part II	92.6	102.5		107.2	107.2	107.2
Telecommunications Fees	5.5	6.0		4.9	4.9	4.9
Total Non-Respendable Revenue	103.4	115.2		118.1	118.1	118.1
Total Revenue (note 3)	136.4	150.2	37.6	155.7	155.7	155.7

Note 1 The CRTC retains respendable revenue to fund its operating budget.

Note 2 Non-respendable revenue for Part I broadcasting licence fees and CRTC telecommunications fees recover the costs incurred by other federal government departments for services (excluding Industry Canada spectrum management) rendered without charge to the CRTC as well as the statutory costs of employee benefit plans. Part II broadcasting fees are also considered to be non-respendable revenue.

Note 3 All revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund.

Explanation of Revenue

The CRTC collects fees under the authority of the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act* and the regulations made pursuant to these Acts, namely the *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* and the *Telecommunications Fee Regulations, 1995*. For fiscal year 2004-2005:

- ✓ CRTC Part I broadcasting licence fees were $25.8 million ($19.8 million respendable and $6.0 million non-respendable revenue);
- ✓ CRTC Part II broadcasting licence fees were $107.2 million; and
- ✓ CRTC telecommunications fees were $22.7 million ($17.8 million respendable and $4.9 million non-respendable revenue).

***Table 5: CRTC Fees* (note 1)**

Name of Fee	*Fee Type*	*Fee Setting Authority*	*Date Last Modified*	2004-2005		Public Consultation
				Actual Revenue ($000)	Full Cost ($000)	
Telecommunications Fees	Regulatory (R)	Telecommunications Act (Section 68) Telecommunications Fee Regulations 1995	1995	$22.7	$22.7	Broadcasting and Telecommunications Full public consultations occur with each change to the telecommunications fee regulations or the broadcasting licence fee regulations.
Broadcasting Licence Fees Part I	Regulatory (R)	Broadcasting Act (Section 11)		$25.8	$25.8	
Part II	Right & Privilege	Broadcasting Licence Fee Regulations 1997	1997	$107.2	(note 2)	
				$155.7	$48.5	

Note 1 The information presented in this table is provided with a view to being as comprehensive and transparent as possible with respect to CRTC fees.

Note 2 The rationale for assessing Part II fee is three-fold:

- To earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcaster's use of the broadcasting spectrum);
- To recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum (i.e. approximately $10 M per year); and
- To represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

Note 3 Forecast revenue for 2004-2005 and planned revenue from 2005-2006 to 2007-2008 are published in table 5 of the 2005-2006 Report on Plans and Priorities (http://www.crtc.gc.ca/eng/publications/reports/rpps/2005_06.htm)

Note 4 The *Broadcasting Licence Fee Regulations* and the *Telecommunications Fees Regulations* can be found on the CRTC web site at: http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/LICENCE.HTM (i.e. broadcasting) and http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/TFEES.HTM (i.e. telecommunications)

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. These regulations apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the fee regulations. Every licensee subject to the regulations is required to pay a Part I and a Part II[1] licence fee to the Commission annually. For 2004-2005 the CRTC collected a total of $133 million from broadcasting undertakings ($25.8 million in Part I fees and $107.2 million in Part II fees).

The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's broadcasting activity;
- ✓ the share of the costs of the Commission's administrative activities that is attributable to its broadcasting activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its broadcasting activities, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

The estimated total broadcasting regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e. Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the licensee in a following year's invoice.

The Part II fee is calculated at 1.365% of a licensee's gross revenue derived from broadcasting activities in excess of an applicable exemption limit. The CRTC collects the Part II fees on behalf of the government, with all revenues collected being deposited to the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund (CRF). The rationale for assessing the Part II licence fee is three-fold:

- ✓ to earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcasters use of the broadcasting spectrum);
- ✓ to recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum; and
- ✓ to represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

---

[1] Two legal proceedings have been filed in the Federal Court of Canada (court files T-2277-03 by the Canadian Association of Broadcasters and T-276-04 by Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée and CF Cable TV inc.) challenging the legality of Part II Licence Fees.

Telecommunications Fees

Section 68 of the *Telecommunications Act* sets out the authority for collecting telecommunications fees from carriers that the Commission regulates. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs. For 2004-2005, the CRTC collected $22.7 million in telecommunications fees.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

The estimated total telecommunications regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment amount to the telecommunications fees to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the carriers in a following year's invoice.

Dispute Resolution – Fee Assessment

The CRTC's dispute resolution process regarding the assessment of broadcasting licence fees and telecommunications fees is summarized as follows:

- The first point of contact for fee payers concerning issues related to fee assessment or collection is the Commission's Assistant Director, Financial Operations and Licence Fee Processing followed by the Director Finance and Administrative Services. Fee payers may raise their concerns either by telephone conversation, e-mail or letter. To date the CRTC notes that the majority of fee payers concerns have been resolved at the staff level.
- Where an issue cannot be satisfactorily resolved at the staff level, fee payers are requested to document the nature of their concern in writing and submit it to the CRTC's Secretary General for formal consideration. Responses to all such letters would be provided by CRTC.

Policy on Service Standards for External Fees

With respect to the Treasury Board *Policy on Service Standards for External Fees*, the CRTC has established a working group to start a process to develop service standards which are considered to be a good management practice and accountability instruments. We anticipate that a consultation process will occur and that service standards will be available for publication in the 2005-2006 Departmental Performance Report.

Travel Policies

The CRTC uses Treasury Board Secretariat (TBS) travel policies. This includes the TBS Special Travel Authorities and the TBS Travel Directive, Rates and Allowances.

Table 6: Response to Parliamentary Committees for FY 2004-2005

Response to Parliamentary Committees
The Standing Committee on Official Languages
In August 1994, the Government of Canada approved the establishment of an accountability framework for the implementation of sections 41 and 42 of the *Official Languages Act* (OLA). Under section 41, the federal government is committed to enhancing the vitality of English and French linguistic minority communities in Canada and to supporting and assisting their development, thus fostering the full recognition and use of both English and French in Canadian society. On 3 February 2003, the Standing Committee on Official Languages recommended that the Government of Canada add the CRTC to the list of designated federal institutions in the accountability framework adopted in 1994. After the government accepted that recommendation, the Minister of Canadian Heritage, as interdepartmental co-ordinator for implementation of section 41 of the OLA, informed the CRTC on 22 August 2003, of its designation, and pointed out that the decision was motivated by the important role the CRTC plays with respect to minority official-language communities. The Minister's letter also noted the CRTC's duty to develop, following consultation with minority official-language communities, an action plan on official languages based on due consideration of the needs of those communities, within the confines of its mandate. On 14 May 2004, the Commission published its first Action Plan for the implementation of Section 41 of the OLA (*Official Languages – CRTC Action Plan 2004-2005)*, including a summary of recent accomplishments to support the minority official language communities. The Commission in preparation of its first action plan consulted organizations representing those communities. In May 2005, the Commission submitted to Canadian Heritage, according to its plan, a report on its accomplishments for the period ending on 31 March of the same year. The report reflected the Commission's willingness to continue ensuring, within its mandate limitations, a better balance of Canadian services in minority markets. Overall, the Commission met the objectives set in its Action Plan 2004-2005in pursuing the implementation of its recommendations regarding broadcasting services in minority markets, in encouraging the communication within the official languages communities in minority markets and in taking into account the specificity of the community radios in the analyses guiding its decisions.

Modern Comptrollership (now referred to as Management Accountability Framework (MAF))
In December 2002, a Modern Management Steering Committee was created with a view to introduce and implement the Modern Management Initiative (MMI) within the CRTC. In November 2003, the CRTC conducted a MMI Capacity Assessment. It was a self-assessment of current CRTC capabilities relative to modern management practices identified by Treasury Board Secretariat according to 33 Modern Management criteria. The assessment included interviews conducted individually with six senior managers, and six focus groups held with approximately 60 managers. A report summarizing the findings was then circulated for validation to all participants. The results were reviewed and discussed at the Commission's Managers' Forum held on 31 March 2004 (meeting of managers held twice yearly) and input was sought for actions to be taken on priority elements. The Members of the Modern Management Committee then used this information as the basis for the development of an Action Plan published in September 2004. The Action Plan took into consideration the following elements, which were of utmost importance to the CRTC management team: strategic leadership, motivating people, knowledge transfer, succession planning and learning plans. The follow-up Action Plan will be published in September 2005.

Table 7: Service Improvement Initiative (SII)

***Expedited procedure for resolving issues arising under the* Broadcasting Act,** Broadcasting Circular CRTC 2005-463**, 18 April 2005**
As a further means to hasten the resolution of broadcasting disputes, the Commission considers that it would be appropriate at this time to implement procedures for the conduct of expedited public hearings. These hearings would complement the Commission's existing dispute resolution guidelines and tools, and be similar to the procedures that it recently established for resolving disputes arising under the *Telecommunications Act* (*Expedited procedure for resolving competitive issues*, Telecom Circular CRTC 2004-2, 10 February 2004).
***Introduction of Streamlined process for retail tariff filings*,** Telecom Circular CRTC 2005-6**, 25 April 2005**
With this Circular, the Commission has taken several major steps to increase regulatory efficiency. In the Commission's view, regulatory delay will be reduced significantly as a result of the initiatives outlined in this Circular, given its stated intention to respond to each and every retail tariff application within 10 business days, and to dispose of virtually all of them within 45 business days. With the introduction of these initiatives, the Commission has also introduced increased certainty to the process, as applicants will know quickly the amount of time the processing of their applications will likely take.

How new retail tariff procedures work

Retail tariff applications are required when a regulated telephone company introduces a new product or service. The faster the application is disposed of, the faster the telephone company can introduce a new product or service to customers.

In the interest of speedy turnaround and competitive fairness, the Commission now requires that applications be fully complete at filing to warrant consideration. Companies not already doing so, must file applications electronically, as of May 1, 2005.

The new procedures ensure that, within 10 business days of receiving a complete retail tariff application, the Commission will issue either:

a) an order granting the application interim approval,
b) a letter stating that it intends to dispose of the application within 45 business days of receipt of the application, setting out the reasons why interim approval was not granted,
c) a letter either with interrogatories included or confirmation that interrogatories are to follow within 5 business days, and an indication that it still intends to dispose of the application within 45 business days, or
d) a letter indicating that the file is being closed due to deficiencies in the application, identifying the specific deficiencies.

The streamlined process also reduces the time to file comments. Interested parties will be expected to provide comments within 25 calendar days of the filing date of an application and the applicant must file reply comments within 7 calendar days after the final date for interventions. Parties have the right to request an extension, providing justification for the request.

New procedures for disposition of applications dealing with the destandardization and/or withdrawal of tariffed services, Telecom Circular CRTC 2005-7, **30 May 2005**

With this Circular, the Commission has taken several major steps to increase regulatory efficiency. In the Commission's view, regulatory delay will be reduced significantly as a result of the initiatives outlined in this Circular, given its intention to dispose of a significant number of applications for the destandardization and/or withdrawal of tariffed services within 45 to 65 business days. The Commission has also introduced increased certainty to the process, as applicants will know at an early stage the criteria that the Commission will use to assess their applications and the amount of time the processing of their applications will likely take.

Commission Process
Anticipated outcomes and timelines under the new process

Situation	Anticipated outcomes and timelines under the new process
A) There are no customers, and, in the Commission's view, there are no significant issues	Interim approval within 10 business days from the date of the application. Final decision issued within 45 business days from the date of the application.
B) There are no customers, and, in the Commission's view, there are significant issues	If required, interrogatories issued within 15 business days from the date of the application, and responses due within 5 to 10 business days depending on the complexity of the information being sought. Final decision issued within 55 business days from the date of the application.
C) There are no existing customers but there are comments from potential customers	Reply comments, if any, from applicant due within 10 business days following the close of the 45 calendar day comment period. Final decision issued within 65 business days from the date of the application.
D) There are customers but no comments, and, in the Commission's view, there are no significant issues	Final decision issued within 45 business days from the date of the application.
E) There are customers but no comments, and, in the Commission's view, there are significant issues	If required, interrogatories issued within 15 business days from the date of the application, and responses due within 5 to 10 business days depending on the complexity of the information being sought. Final decision issued within 55 business days from the date of the application.

F) There are customers and comments, and, in the Commission's view, there are no significant issues	Reply comments, if any, from applicant due within 10 business days following the close of the 45 calendar day comment period. Final decision issued within 65 business days from the date of the application.
G) There are customers and comments, and, in the Commission's view, there are significant issues	If required, interrogatories issued within 15 business days from the date of the application, and responses due within 5 to 10 business days depending on the complexity of the information being sought. Reply comments, if any, from applicant due within 10 business days following the close of the 45 calendar day comment period. Final decision issued within 75 business days from the date of the application.

APPENDICES

Appendix A: CRTC Members and Offices

CRTC Members		
Chairman	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-Chairman, Broadcasting	*Andrée Wylie**	*(819) 997-8766*
Vice-Chairman, Telecommunications	*Richard French*	*(819) 997-8766*
Commissioner	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Commissioner	*Rita Cugini,** Ontario*	*(819) 997-2431*
		(416) 954-6269
Commissioner	*Stuart Langford*	*(819) 997-4126*
Commissioner	*Barbara Cram,** Manitoba/*	*(819) 997-4485*
	Saskatchewan	*(306) 780-3422*
Commissioner	*Andrée Noël,** Québec*	*(819) 997-3831*
		(514) 496-2370
Commissioner	*Ronald D. Williams,**	*(819) 953-0435*
	Alberta/ Northwest Territories	*(780) 455-6390*
Commissioner	*Helen del Val,** British*	*(819) 934-6347*
	Columbia/Yukon)	*(604) 666-2914*
Commissioner	*Elizabeth Duncan,** Atlantic*	*(819) 997-4764*
		(902) 426-2644

*** Michel Arpin has been appointed beginning 31 August 2005.**

**** These commissioners also have regional responsibilities.**

Client Services – Central Office	
Telephone (Toll-Free)	***1-877-249-CRTC (2782)***
Client Services	(819) 997-0313
Public Examination Room	(819) 997-2429
Access to Information and Privacy	(819) 994-5366
Library	(819) 997-4484
TDD (Toll-Free)	1-877-909-2782
Media Relations	(819) 997-9403
Fax Numbers	
General	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finance and Corporate Services	(819) 953-5107
General Counsel	(819) 953-0589
Human Resources Information	(819) 953-5107
Electronic Access	
Internet	http://www.crtc.gc.ca
E-mail	info@crtc.gc.ca

Our Offices	
Central Office Les Terrasses de la Chaudière Central Building 1 Promenade du Portage Gatineau, Quebec J8X 4B1 Tel: (819) 997-0313 Fax: (819) 994-0218 TDD: 1-877-909-2782 **Mailing address:** CRTC Ottawa, Ontario K1A 0N2	**In Ontario** 55 St. Clair Avenue East Suite 624 Toronto, Ontario M4T 1M2 Tel: (416) 952-9096 Fax: (416) 954-6343
In Nova Scotia Metropolitan Place 99 Wyse Road Suite 1410 Dartmouth, Nova Scotia B3A 4S5 Tel: (902) 426-7997 Fax: (902) 426-2721 TDD: (902) 426-6997	**In Saskatchewan** Cornwall Professional Bldg. 2125-11th Avenue Suite 103 Regina, Saskatchewan S4P 3X3 Tel: (306) 780-3422 Fax: (306) 780-3319
In Québec 205 Viger Avenue West Suite 504 Montréal, Québec H2Z 1G2 Tel: (514) 283-6607 Fax: (514) 283-3689	**In Alberta** Standard Life Centre 10405 Jasper Avenue, Suite 520 Edmonton, Alberta T5J 3N4 Tel: (780) 495-3224 Fax: (780) 495-3214
In Manitoba 275 Portage Avenue Suite 1810 Winnipeg, Manitoba R3B 2B3 Tel: (204) 983-6306 Fax: (204) 983-6317 TDD: (204) 983-8274	**In British Columbia** 580 Hornby Street Suite 530 Vancouver, British Columbia V6C 3B6 Tel: (604) 666-2111 Fax: (604) 666-8322 TDD: (604) 666-0778

Appendix B: Legislation, Directions and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended

Directions, Regulations and Rules of Procedure

Direction to the CRTC (Ineligibility of Non-Canadians)
Direction to the CRTC (Ineligibility to Hold Broadcasting Licences)
Direction to the CRTC (Reservation of Cable Channels)
CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2005

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2005

No de catalogue BT31-4/29-2005
ISBN 0-660-62877-5

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à www.tbs-sct.gc.ca
Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner tant les hommes que les femmes.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste
auprès des Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Téléphone : (613) 941-5995
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

Avant-propos

Le gouvernement du Canada améliore sans cesse ses pratiques de gestion, ce qui constitue pour lui une priorité depuis le dépôt au Parlement, au printemps 2000, du document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Dans sa poursuite de l'excellence en gestion, le gouvernement envisage d'offrir aux Canadiens : un gouvernement à l'écoute, qui sert bien ses citoyens et qui est administré comme une seule et même entité cohérente; un gouvernement innovateur, qui est appuyé par une fonction publique hautement qualifiée, en mesure de bien tirer parti de toute l'information à sa disposition et de faire un usage optimal des fonds publics, tout en tenant compte des risques éventuels; et un gouvernement redevable, qui rend compte clairement et ouvertement de son rendement au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats au Parlement et aux citoyens. Ils sont au cœur même de l'application du concept du gouvernement redevable.

Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement de rapports publics efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr1/04-05/guidelines/guide_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte, faire le lien entre le rendement et les engagements antérieurs, expliquer les changements ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Le présent rapport ministériel sur le rendement (ainsi que ceux de nombreux autres ministères et organismes) peut être consulté sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/estime.asp . Les lecteurs qui désireraient un aperçu global des efforts déployés par le gouvernement du Canada afin d'améliorer la qualité de vie peuvent lire *Le rendement du Canada 2005*, qu'on peut également consulter à l'adresse Internent précitée. Ce rapport est structuré autour de trois grands thèmes (économie durable, fondements sociaux du Canada et la place du Canada dans le monde) et sa version électronique renferme des liens avec les rapports ministériels sur le rendement pertinents. *Le rendement du Canada 2005* renferme également un aperçu spécial des efforts déployés par le gouvernement afin d'améliorer le bien-être des Autochtones.

Le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer sans cesse les rapports qu'il présente au Parlement et aux Canadiens et aux Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer, au fil du temps, la qualité des rapports ministériels sur le rendement et autres rapports.

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le
31 mars 2005

Liza Frulla
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

Sommaire ..... **i**
SECTION 1 : ..... **i**
Survol ..... **i**
Message de la ministre 3
Message du Président 5
Déclaration de la direction 8
Raison d'être 9
SECTION II : **13**
Analyse du rendement par objectif stratégique **13**
Objectif stratégique 15
Activités en vue d'atteindre l'objectif visé : 15
Chaîne de résultats du CRTC 17
Priorités du CRTC pour 2004-2005 18
Dramatiques canadiennes 18
L'accès aux infrastructures 20
Élimination du vol des signaux 22
Nouvelles technologies 23
Mise en application 26
Rationalisation des processus 26
Autres sujets d'intérêt 30
SECTION III : **35**
Informations additionnelles **35**
Organigramme du CRTC 37
Renseignements et tableaux financiers 38
Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars) 39
Tableau 2 : Sommaire des crédits approuvés 40
Tableau 3 : Coût net du programme 40
Tableau 4 : Revenus disponibles et non disponibles 41
Explication des revenus 42
Tableau 5 : Droits du CRTC 42
Tableau 6 : Réponses aux comités parlementaires pour l'année financière 2004-2005 46
Tableau 7: Initiative d'amélioration des services 47
ANNEXES **51**
Annexe A: Membres et bureaux du CRTC 53
Annexe B : Lois, instructions et règlements connexes 55

Sommaire

Le CRTC poursuit sa mission importante qui consiste à réglementer et à surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications tout en assurant la mise en oeuvre des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Chaque année, le Conseil examine les activités des secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications et il décide des mesures à prendre pour favoriser l'évolution de ces industries, conformément au mandat qui lui a été confié.

Le rapport de cette année identifie les mesures particulières que le CRTC a prises pour mettre en œuvre ses politiques, notamment: la **prospérité culturelle** — la présence accrue de contenu canadien et d'émissions qui reflètent le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada, ainsi que ses particularités nationales, régionales et communautaires; la **prospérité économique** — une industrie canadienne des communications concurrentielle et durable; la **prospérité sociale** — un accès accru à une vaste gamme de services de communication novateurs, de qualité, offerts à des prix raisonnables, qui répondent aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs; et enfin, l'**équité** et **la justice** — des processus justes, transparents et efficaces.

Pour chacune des tâches qu'il a entreprises, le CRTC a tenu à assurer un équilibre entre les objectifs législatifs, les besoins et les aspirations des Canadiens et ceux de l'industrie des communications. Par exemple, le Conseil a continué d'encourager le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle du Canada. Il a haussé le sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants et assuré une protection contre la violence excessive dans les médias de radiodiffusion. De plus, le CRTC s'est assuré que l'orientation de ses politiques à l'intention des industries canadiennes de la radiodiffusion et des télécommunications soit adaptée aux nouvelles technologies et qu'elle appuie des directives telles que la concurrence accrue dans les marchés de la téléphonie locale.

Le système de radiodiffusion du Canada est l'un des systèmes les plus accessibles et perfectionnés du monde. Il compte de nombreuses réussites à son actif, notamment : la disponibilité de centaines de services de radiodiffusion pour les Canadiens, qu'importe où ils demeurent; le choix accru d'émissions spécialisées pour les Canadiens; la transition du système canadien de radiodiffusion à la technologie numérique; la mise en oeuvre de politiques et de règlements assurant la disponibilité de services de radiodiffusion dans les deux langues officielles dans tout le pays; et enfin, ses importantes contributions culturelles et économiques au profit du Canada. Malgré ces succès, le Conseil reconnaît que l'industrie de la radiodiffusion doit également relever des défis, particulièrement l'accès accru à une vaste gamme de services provenant du monde entier tout en priorisant un système canadien financièrement viable et culturellement important. Au niveau social, le système de radiodiffusion doit répondre aux besoins de tous les Canadiens, refléter l'évolution de la diversité culturelle au Canada et être davantage accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives. De plus, le système doit continuer à se

développer sur la base de ses réussites technologiques et suivre le rythme de l'évolution technologique.

Le Conseil veut que les Canadiens aient accès aux meilleurs services de télécommunication locaux qui soient, à des prix abordables. Il veut également que l'industrie des télécommunications soit saine et procure aux Canadiens l'infrastructure et les services de télécommunication les plus avancés possibles.

Dans le cadre de sa rationalisation réglementaire, le Conseil a implanté un système sécuritaire et à la fine pointe de la technologie qui a amélioré la récolte des données par Internet et permis l'échange de renseignements entre les ministères, ce qui réduit le dédoublement du travail.

Le succès d'un environnement réglementaire repose sur la compréhension des points de vue des Canadiens et des industries réglementées, ainsi que sur l'atteinte d'un équilibre permettant à toutes les parties d'atteindre leurs objectifs. Le rapport qui en émane se résume à un bref regard sur les politiques, les décisions et les lignes directrices de la dernière année en matière de télécommunication et de radiodiffusion, de même qu'à un examen des objectifs futurs. En outre, dans le but d'améliorer l'efficience et l'efficacité de son cadre réglementaire et de mieux répondre aux besoins des industries des télécommunications et de la radiodiffusion ainsi que des consommateurs canadiens, le Conseil a entrepris plusieurs processus. Même si nous avons réalisé des progrès, nous continuerons à déterminer si la réglementation, la surveillance, des changements ou une abstention de réglementation sont nécessaires pour refléter les tendances actuelles, améliorer ces industries et favoriser la concurrence, afin que l'environnement de la radiodiffusion et des télécommunications s'en trouve amélioré et qu'il profite à tous les Canadiens.

SECTION I :
Survol

Ministre du Patrimoine canadien et
ministre responsable de la Condition féminine

Minister of Canadian Heritage and
Minister responsible for Status of Women

Ottawa, Canada K1A 0M5

Message de la ministre

À titre de ministre du Patrimoine canadien et ministre responsable de la Condition féminine, je suis fière de présenter au Parlement et à la population canadienne le Rapport ministériel sur le rendement (2004-2005) du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Ce rapport explique en détail de quelle façon le CRTC a atteint ses buts et ses objectifs au cours de la dernière année et souligne sa participation à l'édification d'un Canada plus cohésif et créatif.

Élément essentiel du portefeuille du Patrimoine canadien, le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de la radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications en vue d'assurer une présence canadienne importante sur nos ondes. Le Conseil contribue à la mise en place d'une programmation de qualité et adopte des procédures qui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries qu'il réglemente.

Je suis heureuse de pouvoir compter sur l'appui et l'engagement de sociétés d'État et d'organismes ministériels, comme le CRTC, pour assumer les responsabilités de ce portefeuille. Ces organismes contribuent à favoriser la vitalité culturelle de nos communautés, à préserver notre patrimoine multiculturel, à mettre en valeur nos langues officielles, à assurer l'égalité des chances pour tous les Canadiens et Canadiennes, ainsi qu'à renforcer la souveraineté culturelle du Canada.

Ensemble, nous faisons en sorte que les citoyens et citoyennes de tous âges puissent mettre à profit leur génie créateur, leur talent et leurs compétences au bénéfice de la société tout entière. Ensemble, nous travaillons à faire du Canada un pays prospère, qui se démarque par sa diversité, son dynamisme culturel et son esprit d'innovation.

Liza Frulla

Liza Frulla

Message du Président

Nos activités au cours de l'année 2004-2005 ont découlé de notre mandat, défini dans la *Loi sur la radiodiffusion* et la *Loi sur les télécommunications*, qui consiste à réglementer et surveiller le système canadien de radiodiffusion et à réglementer les services de télécommunications au Canada, de façon à contribuer à l'atteinte des objectifs énoncés dans la législation. Ces activités ont été exposées dans notre Plan de travail triennal et dans notre Rapport sur les plans et les priorités publiés plus tôt cette année. Puisque nos activités sont souvent guidées par les demandes que nous recevons, nos priorités reflètent les besoins des Canadiens et des industries que nous réglementons.

À une époque où les changements technologiques sont nombreux et leur impact parfois difficile à prévoir, le Conseil doit, avec l'aide des industries concernées et des parties intéressées, déterminer la réglementation appropriée à la lumière de notre législation. Nous nous sommes penchés au cours de la dernière année sur le dossier des services de communication vocale sur Protocole Internet (VoIP). Nous avons tenu une instance publique pour en faire l'examen, dont une consultation publique au cours de laquelle 30 parties intéressées nous ont fait part de leurs observations. Nous avons décidé de réglementer les services VoIP offerts par les entreprises de services locaux titulaires (ESLT), car nous voulons nous assurer que la concurrence dans le marché canadien de la téléphonie locale ne sera pas enrayée et que les consommateurs pourront profiter d'un choix accru. Nous avons également décidé que les fournisseurs de services VoIP doivent offrir le service d'urgence 9-1-1.

Nous avons tenu en 2004 une audience publique sur la radio par abonnement, qui comprend la radio par satellite, une autre nouveauté technologique. Cette audience nous a permis d'évaluer trois propositions pour exploiter les tous premiers services radiophoniques par abonnement au Canada et à déterminer un cadre d'attribution de licences pour la radio par satellite.

Dans le secteur de la télévision, nous avons annoncé des mesures pour stimuler la production et la diffusion de dramatiques canadiennes. Les nouvelles mesures incitatives destinées aux dramatiques de langue anglaise visent à favoriser la diffusion d'un plus grand nombre de dramatiques canadiennes originales et d'accroître l'écoute de ces émissions et les dépenses qui y sont consacrées. Des mesures incitatives semblables ont été adoptées pour maintenir un niveau équilibré de dramatiques originales diffusées aux heures de grande écoute sur les ondes des stations de télévision de langue française.

En 2004, le Conseil a également adopté une nouvelle approche pour évaluer les demandes des entreprises canadiennes de distribution de radiodiffusion autorisées (systèmes de câble et par satellite de radiodiffusion directe) visant à offrir aux Canadiens des canaux de télévision étrangers en langues tierces. Cette nouvelle approche permet aux communautés de langues tierces de profiter d'une diversité et d'un choix accrus, tout en assurant la viabilité des services canadiens à caractère ethnique autorisés.

Le 15 juillet 2004, le Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision, mis sur pied par l'Association canadienne des radiodiffuseurs (ACR) et constitué de cinq représentants de l'industrie et de quatre représentants extérieurs à l'industrie, a déposé son rapport en vue de mieux refléter à l'écran et en coulisse la diversité ethnoculturelle et autochtone du Canada. Le Conseil a examiné les conclusions et les recommandations de ce rapport et il a publié sa réponse en mars 2005. Dans l'ensemble, le Conseil considère qu'il reste beaucoup de travail à faire pour diversifier la télévision canadienne privée, dans toutes les catégories d'émissions en langue anglaise et dans la plupart des catégories en langue française, et qu'il est plus que temps d'améliorer les émissions de nouvelles et les dramatiques de langue anglaise. Le Conseil est préoccupé par des écarts majeurs dans le système, révélés par le groupe de travail, soit l'absence des peuples autochtones à l'écran des télédiffuseurs généralistes et l'importante sous-représentation des Canadiens d'origine asiatique. Le Conseil continuera d'examiner de près les rapports annuels des radiodiffuseurs pour vérifier les progrès réalisés en matière de représentation de la diversité canadienne à la télévision, et il attend de l'industrie qu'elle prenne de nouvelles initiatives sous l'égide de l'ACR.

Dans le secteur des télécommunications, le Canada demeure un chef de file mondial, en raison des tarifs interurbains et locaux parmi les plus bas au monde, de l'accès étendu à Internet, particulièrement l'accès haute vitesse, ainsi que d'une industrie saine et rentable dans le domaine du sans-fil.

Au cours de l'année, le Conseil a continué de rationaliser ses procédures réglementaires, principalement les dépôts de tarifs pour lesquels il a établi des normes de service, ainsi que ses processus de règlement des différends. Dans le cas des décisions les plus importantes, nous précisons dorénavant les délais pour rendre nos décisions, afin d'aider les industries réglementées dans leur planification. Grâce à cet exercice de rationalisation, et à d'autres mesures, la vitesse à laquelle les décisions sont prises s'est améliorée, et ce, de façon marquée dans certains cas.

Le Conseil continue de favoriser la concurrence afin d'accroître le choix offert aux consommateurs, de maintenir des prix abordables et de hausser la qualité des services. Nous avons précisé en février 2005 les modalités et conditions des services de réseau numérique, ainsi que les tarifs que les compagnies concurrentes devront payer aux entreprises de téléphone titulaires en vue d'obtenir les divers services numériques dont elles ont besoin pour offrir des services de détail à leurs propres clients. En mars dernier, nous avons finalisé le plan de rabais tarifaires que les entreprises de services locaux titulaires devront accorder aux concurrents si les services qu'elles leur offrent ne satisfont

pas à 14 indicateurs de qualité. Enfin, nous avons entrepris une instance pour élaborer un cadre visant l'abstention de la réglementation des services téléphoniques locaux.

Pour assurer que les abonnés profitent de services téléphoniques de détail de qualité adéquate, le Conseil a également établi 13 indicateurs de qualité. Si les compagnies de téléphone n'y satisfont pas, les abonnés se verront accorder un crédit sur leur facture de téléphone. Nous avons également accru la protection des consommateurs à l'égard des services 1-900 en établissant diverses garanties relatives aux frais que ces services engendrent.

Le Conseil a travaillé aussi à résoudre le dossier du télémarketing et a participé en ce sens au développement de la législation nécessaire au Parlement avec Industrie Canada.

Ce ne sont là que quelques exemples du travail accompli par le Conseil et son personnel au cours de l'année 2004-2005. Nous oeuvrons dans des secteurs d'activités qui touchent de très près les Canadiens et nous tentons de répondre à leurs besoins et de leur assurer une vaste gamme de services de radiodiffusion et de télécommunications de grande qualité, en réalisant les objectifs énoncés dans les politiques que renferment les lois qui nous gouvernent.

Charles M. Dalfen

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport ministériel sur le rendement (RMR) 2004–2005 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le document a été préparé conformément aux principes de déclaration figurant dans les *Lignes directrices pour la préparation des rapports de rendement ministériels 2004-2005 :*

- Il respecte les principes décrits dans les Lignes directrices;
- Il se fonde sur une architecture d'activités de programme approuvée;
- Il présente des informations cohérentes, complètes, équilibrées et exactes;
- Il fournit une base de reddition de comptes quant aux résultats recherchés ou obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont accordées;
- Il fait état de la situation financière d'après les dépenses prévues dans le RPP et les chiffres des Comptes publics.

Nom : _____
Diane Rhéaume, Secrétaire générale

Date : Août 31, 2005

Raison d'être

Le CRTC a été fondé en vue de soutenir et de promouvoir la culture canadienne et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques fondamentaux. Le Conseil accomplit son mandat d'organisme de réglementation et de superviseur de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt public et est régi par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993 dans l'accomplissement de son mandat.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée.

La *Loi sur les télécommunications* vise à assurer l'accès pour les Canadiens à des services de téléphonie et à d'autres services de télécommunication fiables et à prix abordables.

Depuis la première Commission royale, créée en 1928 pour étudier la radiodiffusion, le gouvernement du Canada s'est sans cesse employé à s'assurer que ses politiques suivent l'évolution de la technologie. Cette mission a été l'axe central depuis les débuts de la radio et de la télévision jusqu'à l'arrivée de l'ère de l'autoroute de l'information réputée pour ses changements technologiques rapides.

Nous sommes aujourd'hui un organisme public autonome et nous rendons compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Notre défi est de servir l'intérêt public tout en maintenant l'équilibre entre les objectifs culturels, sociaux et économiques des lois sur la radiodiffusion et des télécommunications en tenant compte des désirs et des besoins des citoyens canadiens, de l'industrie et de tout autre groupe intéressé.

À l'instar de la majorité des organismes, le CRTC ne travaille pas en vase clos. Les facteurs environnementaux sur lesquels le Conseil exerce peu ou pas de contrôle, comme l'état de l'économie, les marchés financiers, l'évolution de la société et l'émergence de nouvelles technologies influent sur le travail, les priorités et les résultats du CRTC.

Télécommunications

Le secteur des télécommunications a enregistré des succès sur le plan de la concurrence. En voici quatre exemples :

1. Le Canada est un des pays où les prix des services interurbains sont les plus bas;
2. Le Canada possède une industrie de téléphonie sans-fil saine, concurrentielle et rentable;
3. La pénétration d'Internet et du sans-fil continue d'être le marché le plus dynamique de l'industrie;

4. En matière de déploiement de la large bande, environ 86 % des Canadiens vivent dans des collectivités desservies par Internet haute vitesse et, pour ce qui est de la pénétration, le Canada devance tous les autres pays du G8 avec 16,7 abonnés pour 100 habitants. Le marché est partagé plus ou moins également entre le câble et la ligne d'abonné numérique (LAN), deux entreprises concurrentes fondées sur les installations. La tarification reste très concurrentielle.

Compte tenu de l'état de la concurrence dans le marché, le Conseil a pu s'abstenir complètement ou partiellement de réglementer dans ces secteurs d'activités.

Toutefois, le CRTC reconnaît que certaines difficultés persistent. Il faudra éliminer des obstacles importants pour en arriver à une concurrence locale durable, les titulaires locales continuant de détenir une part de lion dans les marchés. En 2004, plusieurs concurrents et câblodistributeurs ont pénétré ou ont communiqué leur intention de pénétrer le marché local par le biais de la communication sur protocole internet.

Le CRTC reste un ardent partisan de la concurrence et s'emploie à en défendre vigoureusement les avantages pour les trois principaux acteurs : les clients, les entreprises de services locaux titulaires (ESLT) et les concurrents.

Radiodiffusion

Le système canadien de radiodiffusion continue d'offrir aux Canadiens un des systèmes les plus ouverts et les plus avancés du monde, tant sur le plan de la technologie que de la variété de la programmation. Les Canadiens bénéficient d'un large éventail de services de radio et de télévision qui offrent une grande diversité de choix d'émissions du monde entier, ainsi que de sources nationales et locales. Le système de radiodiffusion a également tiré profit des contributions des radiodiffuseurs privés, publics et communautaires, chaque secteur jouant un rôle distinct et important.

Un certain nombre de succès permettent de caractériser notre système de radiodiffusion de pointe :

- Le système de radiodiffusion canadien donne aux Canadiens l'accès à des centaines de services de radiodiffusion, quel que soit l'endroit où ils vivent au Canada.
- Les services de télévision spécialisée se sont multipliés et donnent aux Canadiens des choix de plus en plus nombreux de créneaux de programmation.
- La technologie numérique est en marche et le système canadien de radiodiffusion est prêt à prendre ce virage.
- Il existe des politiques et des règlements pour faire en sorte que les services de radiodiffusion soient offerts dans les deux langues officielles dans tout le pays.

- L'industrie de la radiodiffusion canadienne apporte d'importantes contributions au Canada, à la fois sur le plan culturel et économique. Il s'agit aujourd'hui d'une industrie qui représente plusieurs milliards de dollars et qui emploie des Canadiens dans de nombreux domaines, des artistes aux écrivains et acteurs en passant par les techniciens et les ingénieurs.

Malgré ces succès, le Conseil est tout à fait conscient que le système de radiodiffusion a encore des défis à relever, le plus important d'entre eux étant de continuer à accroître l'accès à une grande diversité de services du monde entier, tout en favorisant un système canadien viable sur le plan financier et culturellement important. Dans ce contexte, le Conseil s'affaire diligemment à augmenter l'écoute du contenu canadien, plus particulièrement des dramatiques, tout en accordant plus de place aux services en langues étrangères pour mieux desservir la nouvelle population canadienne.

De nombreuses questions sociales vont également poser des défis particuliers. Il est important que la diversité culturelle du Canada soit reflétée dans le système de radiodiffusion, c'est pourquoi le Conseil collabore avec l'industrie de la radiodiffusion pour atteindre cet objectif. D'autre part, comme le système doit être plus accessible aux personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives, des mesures ont été prises à cet égard.

Il y a quelques années, le grand défi était de rendre notre système de radiodiffusion accessible à tous les Canadiens partout au pays, si éloignés soient-ils. Ce défi a été largement relevé et l'objectif atteint. Maintenant, il s'agit surtout de veiller à ce que le système de radiodiffusion réponde aux besoins de tous les Canadiens et reflète en particulier notre nouvelle diversité culturelle.

Finalement, le système doit continuer de faire fond sur ses succès technologiques et suivre le rythme des technologies les plus récentes. Le Conseil a tenu, en novembre 2004, une audience publique portant sur trois demandes de services de radio par abonnement durant laquelle il a étudié également des questions relatives d'ordre politique. Le passage à la télévision numérique étant déjà bien commencé, un cadre stratégique et d'attribution des licences a été en grande partie mis en place, mais il reste encore des défis à relever. Le Conseil poursuit son travail, en consultation avec les industries touchées, pour pouvoir surmonter les difficultés qui nous attendent sur les plans culturel et commercial.

SECTION II :
Analyse du rendement par objectif stratégique

Objectif stratégique

Objectif stratégique
Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la
prospérité culturelle, économique et sociale du Canada

Activité de programme
Réglementation et supervision de l'industrie canadienne de la **radiodiffusion**

Activité de programme
Réglementation et surveillance de l'industrie canadienne des **télécommunications**

Le Conseil cherche à accomplir, par le biais de nombreuses mesures, l'objectif stratégique ci-dessus qui est défini comme suit :

1. ***Prospérité culturelle :*** la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;
2. ***Prospérité économique :*** une concurrence durable au sein de l'industrie canadienne des communications;
3. ***Prospérité sociale :*** accessibilité accrue à une grande variété de services de communication novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables, qui satisfont aux besoins du consommateur et reflètent ses valeurs.

Activités en vue d'atteindre l'objectif visé :

Le Conseil assume ses responsabilités en matière de réglementation dans le cadre de fonctions connexes, notamment :

- √ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- √ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- √ traiter les demandes de tarifs de l'industrie des télécommunications;
- √ favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunication et faire en sorte que la réglementation, lorsqu'elle est nécessaire, soit efficace et effective;
- √ surveiller la concurrence et supprimer les obstacles qui lui nuisent;
- √ collaborer avec l'industrie à la résolution des différends en matière de concurrence;
- √ élaborer et mettre en œuvre les cadres réglementaires dans le but de réaliser les objectifs prévus dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*;

- √ surveiller, évaluer et réviser, le cas échéant, les cadres réglementaires afin de satisfaire aux objectifs de sa politique;
- √ surveiller les entreprises de radiodiffusion pour s'assurer qu'elles respectent la réglementation et les conditions de leurs licences en matière de programmation et d'obligations financières.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux des industries des communications. Conformément à son rôle et à ses pouvoirs réglementaires, le Conseil s'assure que les questions sociales et culturelles sont considérées par les industries réglementées. À titre d'exemple, citons : le reflet de la dualité linguistique et de la diversité culturelle canadienne, l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et la vidéo descriptive pour les malvoyants ainsi que le développement de mesures visant la protection contre la présence de violence excessive et de propos abusifs dans les médias de radiodiffusion. Il s'est employé à faire en sorte que l'orientation de ses politiques concernant les industries de radiodiffusion et de télécommunication soit adaptée au rythme des nouvelles technologies et favorise l'accroissement de la concurrence locale dans les marchés de la téléphonie et dans le secteur de la câblodistribution.

Ressources financières totales

Prévues	Autorisées	Actuelles
43,7 M $	44,0 M $	44,0 M $

Ressources humaines totales

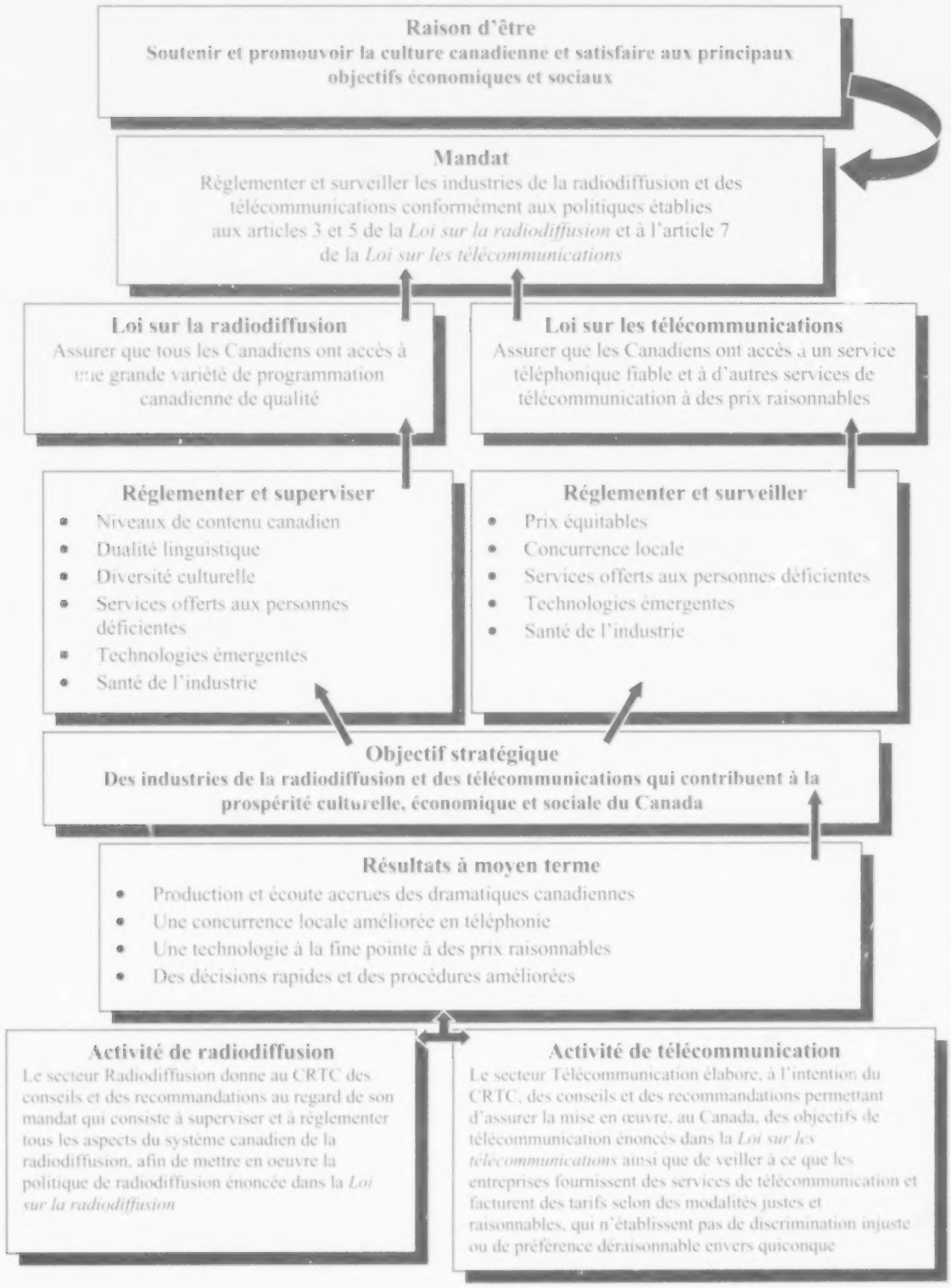
Prévues	Actuelles	Différence
410 EPT	401 ETP	9 ETP

Sommaire du rendement relatif aux objectifs stratégiques du Conseil, aux priorités et engagements

Objectif stratégique	Priorités/ Engagements 2004-2005	Dépenses prévues	Dépenses actuelles	Résultats escomptés et statut actuel
Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada	Prospérité culturelle	13,5 M $	13,6 M $	Un contenu et une programmation canadiens qui reflètent les Canadiens
	Prospérité économique	10,7 M $	10,8 M $	Des industries saines en radiodiffusion et en télécommunications
	Prospérité sociale	12,5 M $	12,6 M $	Une technologie de pointe à des prix abordables
	Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces*	7,0 M $	7,0 M $	Publication de décisions plus rapide et processus améliorés

* Cette activité a été incorporée à la prospérité sociale dans le RPP 2005-2006 et le budget a été rajusté en conséquence.

CHAÎNE DE RÉSULTATS DU CRTC


Raison d'être
Soutenir et promouvoir la culture canadienne et satisfaire aux principaux objectifs économiques et sociaux
Mandat
Réglementer et surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux politiques établies aux articles 3 et 5 de la Loi sur la radiodiffusion et à l'article 7 de la Loi sur les télécommunications
Loi sur la radiodiffusion
Assurer que tous les Canadiens ont accès à une grande variété de programmation canadienne de qualité
Loi sur les télécommunications
Assurer que les Canadiens ont accès à un service téléphonique fiable et à d'autres services de télécommunication à des prix raisonnables
Réglementer et superviser
Niveaux de contenu canadien
Dualité linguistique
Diversité culturelle
Services offerts aux personnes déficientes
Technologies émergentes
Santé de l'industrie
Réglementer et surveiller
Prix équitables
Concurrence locale
Services offerts aux personnes déficientes
Technologies émergentes
Santé de l'industrie
Objectif stratégique
Des industries de la radiodiffusion et des télécommunications qui contribuent à la prospérité culturelle, économique et sociale du Canada
Résultats à moyen terme
Production et écoute accrues des dramatiques canadiennes
Une concurrence locale améliorée en téléphonie
Une technologie à la fine pointe à des prix raisonnables
Des décisions rapides et des procédures améliorées
Activité de radiodiffusion
Le secteur Radiodiffusion donne au CRTC des conseils et des recommandations au regard de son mandat qui consiste à superviser et à réglementer tous les aspects du système canadien de la radiodiffusion, afin de mettre en oeuvre la politique de radiodiffusion énoncée dans la Loi sur la radiodiffusion
Activité de télécommunication
Le secteur Télécommunication élabore, à l'intention du CRTC, des conseils et des recommandations permettant d'assurer la mise en œuvre, au Canada, des objectifs de télécommunication énoncés dans la Loi sur les télécommunications ainsi que de veiller à ce que les entreprises fournissent des services de télécommunication et facturent des tarifs selon des modalités justes et raisonnables, qui n'établissent pas de discrimination injuste ou de préférence déraisonnable envers quiconque

Priorités du CRTC pour 2004-2005

Activité	Priorité	Résultats escomptés
Prospérité culturelle	Augmenter la production et la diffusion, l'auditoire et les dépenses accordées à la dramatique canadienne originale de haute qualité	Utilisation accrue des ressources canadiennes, visibilité accrue des artistes canadiens et un plus grand choix pour les téléspectateurs
Prospérité économique	Accorder l'accès aux infrastructures pour encourager et faciliter la concurrence locale	Favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunications et offrir un plus grand choix de services locaux à la clientèle
	Éliminer le vol de signaux	Protéger l'industrie canadienne
Prospérité sociale	Se tenir au fait des technologies émergentes	Offrir une technologie de pointe à des prix raisonnables et abordables à la clientèle
	Surveiller la mise en application de la réglementation et les politiques	Assurer la conformité des entreprises réglementées
	Processus améliorés et publication plus rapide des décisions	Accélérer le temps de réponse du Conseil aux requêtes et demandes de l'industrie
Mise en œuvre des initiatives gouvernementales		Conformité aux directives gouvernementales

Priorités

Dramatiques canadiennes

Dramatiques de langue anglaise : Le 6 mai 2004, le Conseil a publié, afin d'obtenir des observations, une série de mesures incitatives qu'il proposait à l'égard de la diffusion de dramatiques canadiennes de langue anglaise. En novembre 2004, après avoir reçu les observations, le Conseil a publié les mesures définitives (*Mesures en faveur des émissions dramatiques télévisées canadiennes de langue anglaise*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-93, 29 novembre 2004). Le programme de mesures incitatives

récompense les radiodiffuseurs qui atteignent l'objectif que le Conseil a fixé à l'égard des nouvelles heures de dramatiques canadiennes, et qui augmentent le nombre d'heures de diffusion de ces émissions ainsi que les dépenses qu'ils y consacrent, en leur accordant de précieuses minutes supplémentaires de publicité. Par la suite, le Conseil a approuvé des conditions de licence mettant en œuvre le programme de mesures incitatives pour les principaux groupes de télédiffuseurs qui présentent des dramatiques.

Dramatiques de langue française : En juin 2004, le Conseil annonçait des mesures possibles pour s'assurer que les dramatiques canadiennes originales de langue française demeurent un élément clé des heures de grande écoute. En janvier 2005, suite à l'examen des observations recueillies, le Conseil a publié sa décision (*Mesures en faveur des dramatiques originales canadiennes de langue française diffusées à la télévision*, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-8, 27 janvier 2005). Selon les mesures incitatives, les télédiffuseurs qui décident d'adhérer au programme pourront diffuser des minutes de publicité additionnelles pour chaque heure de dramatiques originales de langue française qu'ils diffuseront aux heures de grande écoute. Les modifications requises aux conditions de licence pour permettre aux télédiffuseurs d'adhérer au programme ont été apportées et approuvées à la fin mars 2005 dans le cas des deux réseaux privés TVA et TQS ainsi que leurs affiliées respectives.

Il est possible d'évaluer le succès des politiques du Conseil en matière de dramatiques en examinant trois critères principaux : les heures de diffusion des dramatiques canadiennes, les dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes et l'écoute des dramatiques canadiennes.

- √ **Heures de diffusion des dramatiques canadiennes**
  Les titulaires de licence sont tenues de soumettre au Conseil des registres dans lesquels sont notées toutes les émissions qu'ils diffusent.

- √ **Dépenses consacrées aux dramatiques canadiennes**
  Bien que le Conseil ait éliminé les exigences relatives aux dépenses pour la plupart des radiodiffuseurs dans le cadre de l'avis public intitulé *La politique télévisuelle au Canada : Misons sur nos succès*, avis public de radiodiffusion CRTC 1999-97, 11 juin 1999, il continue de surveiller les dépenses que les titulaires consacrent à tous les types d'émissions en fonction des déclarations annuelles qu'elles déposent.

- √ **Écoute des dramatiques canadiennes**
  Depuis le début des années 1980, le Conseil suit de près l'écoute des dramatiques canadiennes et l'évalue sous forme de pourcentage par rapport à l'écoute globale des dramatiques des stations de langue anglaise. Ces renseignements reposent sur les semaines d'automne de sondage intensif de BBM.

L'accès aux infrastructures
(partie intégrante des initiatives sur la concurrence locale)

L'alinéa 7c) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif d'accroître l'efficacité et la compétitivité, sur les plans national et international, des télécommunications canadiennes. L'alinéa 7f) de la *Loi sur les télécommunications* fixe comme objectif de favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture des services de télécommunication et d'assurer l'efficacité de la réglementation, dans le cas où celle-ci serait nécessaire.

Dans le domaine de l'interurbain, des données sans fil, des liaisons spécialisées et des marchés Internet de détail, le CRTC s'est abstenu de réglementer les prix, ayant estimé que la concurrence est suffisante pour protéger les intérêts des usagers. Toutefois, le Conseil continue de juger nécessaire de réglementer, de façon neutre sur le plan technologique, les marchés qui ne peuvent pas être suffisamment concurrentiels.

Le Conseil continue de croire que la forme la plus durable de concurrence sera finalement réalisée par la concurrence fondée sur les installations, c'est-à-dire que les entreprises de services locaux concurrentes (ESLC) offrent leurs services en utilisant leur propre équipement et installations, plutôt que de dépendre des installations d'autres entreprises. Toutefois, bien que l'objectif du Conseil soit d'établir une concurrence fondée sur les installations, il reconnaît la nécessité d'une période de transition. Cette transition se caractérise actuellement par une approche hybride qui permet aux nouveaux venus d'utiliser, moyennant des tarifs réglementés, les installations des compagnies de télécommunication titulaires qui sont jugées importantes pour les activités des nouveaux venus.

Dans le but de maintenir son appui à la concurrence locale et de faciliter l'entrée des concurrents dans les marchés locaux, le Conseil, par le biais d'instances publiques en vue d'obtenir des commentaires, a initié les mesures suivantes :

- Le Conseil a supprimé les restrictions voulant que le service de ligne d'abonné numérique (LAN) ne soit offert qu'avec le service local de base d'affaires. Dorénavant, les clients pourront choisir un fournisseur de service local distinct du fournisseur de service d'accès Internet haute vitesse. (*FCI Broadband – Demande de suppression des restrictions à l'égard de la fourniture de services Internet de ligne d'abonné numérique de détail aux clients du service d'affaires*, décision de télécom CRTC 2004-34, 21 mai 2004).

- Le Conseil a établi les exigences à l'égard du modem câble auxquelles les FSI doivent satisfaire pour offrir un service d'accès haute vitesse à leurs clients depuis les réseaux des entreprises de câblodistribution. (*Accès Internet de tiers fourni par modem câble*, décision de télécom CRTC 2004-37, 4 juin 2004).

- Le Conseil a modifié le cadre de réglementation régissant l'interconnexion des entreprises de services locaux pour améliorer l'efficacité des réseaux des entreprises (*Arrangements de circuit régissant l'échange de trafic et le point d'interconnexion entre les entreprises de services locaux*, décision de télécom CRTC 2004-46, 14 juillet 2004). Le Conseil a conclu que la réduction du nombre de points d'interconnexion entre les entreprises s'accompagnera d'une réduction générale des coûts pour les entreprises, ce qui, en bout de ligne, profiterait aux consommateurs de services de télécommunication.

- Le Conseil a éliminé certains obstacles à la concurrence en réduisant les tarifs que les concurrents doivent payer aux compagnies de téléphone titulaires et aux entreprises de câblodistribution pour leurs services de gros. Parmi ces tarifs les plus significatifs, on compte les tarifs applicables à l'accès Internet de tiers payés aux câblodistributeurs, les frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base à payer aux fournisseurs de services interurbains, ainsi que les tarifs applicables aux services RNC. (*Tarifs, modalités et conditions à l'égard des points d'interconnexion et des frais de service applicables à l'accès Internet de tiers qui utilisent les réseaux de câblodistribution*, décision de télécom CRTC 2004-69, 2 novembre 2004; *Examen des frais de traitement des entreprises intercirconscriptions de base*, décision de télécom CRTC 2004-72, 9 novembre 2004; *Services de réseau numérique propres aux concurrents*, décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005).

- Le Conseil a établi les modalités, les conditions et les tarifs définitifs auxquels les concurrents doivent se conformer pour obtenir des compagnies de téléphone titulaires les services de réseau numérique sur lesquels ils comptent pour fournir des services à leurs propres clients (*Services de réseau numérique propres aux concurrents*, décision de télécom CRTC 2005-6, 3 février 2005). La décision concilie les intérêts des concurrents, des compagnies de téléphone et des consommateurs. À la suite de cette décision, les concurrents paieront généralement des tarifs plus bas pour des composantes de réseau numérique, les compagnies de téléphone seront compensées pour les pertes de revenus associées à ces réductions de tarif, et les consommateurs ne verront pas leurs tarifs augmenter. Cette décision permet de mener à bien les objectifs relatifs à la concurrence fondée sur les installations du fait que les tarifs applicables aux services haute vitesse par fibre faciles à reproduire ont été établis en tenant compte d'une marge suffisamment grande pour encourager les concurrents à investir dans leurs propres installations, tandis que les tarifs applicables à l'accès traditionnel à basse vitesse sur cuivre ont été fondés sur le prix coûtant, plus un supplément de 15 p.100.

- Le Conseil a établi un plan de rabais pour les concurrents (*Finalisation du plan de rabais tarifaire pour la qualité du service fourni aux concurrents*, décision de télécom CRTC 2005-20, 31 mars 2005) qui achètent des services des entreprises de services locaux titulaires (ESLT), plan qui est basé sur 14 indicateurs de la qualité du service (QS). Dans l'éventualité où une ESLT ne satisfait pas à l'un des

indicateurs, le concurrent devient admissible à un rabais de l'ESLT, lequel équivaut à 5 p.100 de ses paiements (uniques ou mensuels).

Le Conseil estime qu'il reste encore beaucoup à faire avant que la concurrence fondée sur les installations ne soit solide. La concurrence, en particulier dans les marchés locaux, ne se développe pas aussi rapidement qu'il l'avait espéré. Toutefois, il estime que l'on peut accélérer l'implantation de la concurrence dans le marché local en continuant de consolider l'industrie parallèlement au potentiel que représentent les nouveaux acteurs qui utilisent de nouvelles technologies pour entrer dans le marché.

Le Conseil continue de vouloir une industrie canadienne des communications durable et concurrentielle offrant aux consommateurs des services de communication innovateurs et de grande qualité. Dans des décisions récentes et des procédures de suivi, il a d'ailleurs cherché à éliminer les obstacles à cette fin.

Élimination du vol des signaux

Le vol de signaux reste un problème pour l'ensemble du système canadien de radiodiffusion. Cette activité, qui peut prendre toutes sortes de formes, inclut aussi bien le vol de services de télévision par câble que de signaux par satellite.

Le vol de signaux porte préjudice aux entreprises canadiennes tant sur le plan économique que culturel. D'un point de vue économique, le vol de signaux prive l'industrie canadienne de radiodiffusion d'importants revenus. Cette perte de revenus réduit la capacité des entreprises de distribution par satellite et par câble d'entretenir leurs infrastructures et d'investir dans des technologies novatrices. En privant de revenus importants, les entreprises de distribution par câble et par satellite, les télédiffuseurs, les producteurs d'émissions de télévision et les titulaires de droits de diffusion, le vol de signaux réduit la capacité des radiodiffuseurs d'acheter et de diffuser des émissions de télévision canadiennes. Enfin, le vol de signaux diminue les contributions au Fonds canadien de télévision, lesquelles sont proportionnelles aux revenus des titulaires. Le FCT fournit le financement principal pour les productions typiquement canadiennes.

Face au vol des signaux par satellite, le gouvernement a déposé en 2004 le Projet de loi C-2, *Loi modifiant la Loi sur la radiocommunication*. Ce projet de loi visait à renforcer l'application de la loi et la capacité de l'industrie à prévenir le vol de signaux par satellite.

Parmi les amendements importants, on proposait l'obligation d'obtenir un certificat d'importation du ministre de l'Industrie pour importer de l'équipement de transmission par satellite au Canada. Afin de décourager les trafiquants d'équipement illégal, le Projet de loi C-2 prévoyait des amendes beaucoup plus sévères pour mieux refléter la gravité de l'offense et renforçait aussi la capacité des parties concernées d'entreprendre des poursuites au civil et de réclamer les dommages prévus dans la Loi.

Au printemps 2004, le Comité permanent de l'industrie des sciences et de la technologie a étudié les amendements avec un certain nombre de représentants de l'industrie et du gouvernement, dont le CRTC, qui a comparu à titre de témoin. Cependant, à la suite du déclenchement des élections du 23 mai 2004 et de la dissolution du Parlement, le projet de loi est mort au feuilleton.

Dans le cadre de leur programme de lutte contre le vol de signaux, plusieurs membres clés de l'industrie ont pris diverses initiatives. Vous trouverez des exemples de ces activités dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion 2005*.

Nouvelles technologies

Service de communication vocale sur protocole Internet (VoIP)

En avril 2004, le Conseil a amorcé une instance en vue d'établir un cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet (VoIP). Le Conseil y a exprimé ses avis préliminaires sur certaines obligations réglementaires auxquelles doivent satisfaire les fournisseurs de services VoIP, y compris les obligations relatives aux entreprises de services locaux titulaires qui déposent des tarifs, à la fourniture des services d'urgence 9-1-1 et 9-1-1 évolué, au service de relais téléphonique, aux garanties relatives à la protection de la vie privée et au régime de contribution (*Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, avis public de télécom CRTC 2004-2, 7 avril 2004). Le Conseil a mis fin à l'instance en octobre et a rendu sa décision en mai 2005 (*Cadre de réglementation régissant les services de communication vocale sur protocole Internet*, décision de télécom CRTC 2005-28, 12 mai 2005).

Dans sa décision le Conseil a établi qu'il réglementerait le service VoIP que lorsqu'il sera fourni et utilisé comme un service de téléphone local. Cette décision est conforme aux décisions antérieures où le Conseil a décidé qu'il ne réglementerait pas les services Internet de détail. Cette décision signifie également qu'il ne réglementera pas les services VoIP d'ordinateur à ordinateur (poste à poste) qui reposent exclusivement sur Internet.

Le Conseil a décrété que le service VoIP est un service téléphonique parce que les Canadiens l'utilisent comme un service téléphonique, parce qu'il se vend comme un service téléphonique et parce qu'il fonctionne comme un service téléphonique. Le service VoIP permet des communications vocales bidirectionnelles en temps réel en provenance et à destination de quiconque possède un numéro de téléphone raccordé au réseau de téléphone public commuté, et ce, partout dans le monde. Conformément à la *Loi sur les télécommunications*, cette décision met l'accent sur les services plutôt que sur les technologies.

Les services VoIP actuellement sur le marché diffèrent peu des services de circonscription de base – le type de service téléphonique local généralement utilisé. Les services VoIP n'ont pas les caractéristiques d'un nouveau service pour les raisons suivantes :

- √ Bon nombre de clients considèrent la téléphonie VoIP comme un équivalent ou un quasi-substitut des services de circonscription de base; il est donc peu probable que la majorité des consommateurs ou des entreprises s'abonne à la fois au service VoIP et au service téléphonique traditionnel.

- √ La plupart des compagnies qui vendent des services VoIP les proposent avec les mêmes caractéristiques de base que les services locaux. Certes, les services VoIP peuvent comporter quelques fonctions distinctes, mais celles-ci ne permettent pas d'établir qu'il s'agit d'un type de service de communication entièrement différent.

Cette décision contribuera à atteindre l'objectif d'instaurer une concurrence durable dans les marchés de la téléphonie locale. Aux termes de cette décision, les entreprises de services locaux titulaires, c.-à-d. celles qui dominent les marchés, ne peuvent vendre leurs services VoIP locaux en dessous du prix coûtant afin d'enrayer la concurrence.

Le marché de la téléphonie locale compte parmi les quelques marchés du Canada qui sont encore réglementés par le CRTC. Ces marchés ont été ouverts à la concurrence en 1997. Les entreprises de services locaux titulaires dominent encore les marchés et la concurrence ne s'est pas encore implantée dans les marchés de la téléphonie locale.

Le Conseil est d'avis que les services VoIP constituent une étape cruciale dans l'évolution des services téléphoniques locaux et c'est précisément à cette étape que le Canada doit se doter d'un cadre de réglementation qui mènera le plus rapidement possible à la concurrence.

Cette décision coïncide également avec le lancement d'un vaste processus qui vise à éliminer la réglementation relative aux prix des services téléphoniques locaux, y compris les services VoIP.

En avril 2005, le CRTC a publié un avis public (*Abstention de la réglementation des services locaux*, avis public de télécom CRTC 2005-2, 28 avril 2005) dans lequel il sollicite des observations sur la façon de réduire la réglementation des services téléphoniques locaux de résidence et d'affaires, au fur et à mesure que la concurrence deviendra durable dans ces marchés.

Services de radio par abonnement

Le Conseil a été saisi de trois demandes de services de radio par abonnement, incluant deux services distribués par satellite et un service par voie terrestre, qui ont été publiées

en juin 2004. Chacune des demandes ainsi que des questions de politiques afférentes ont été examinées lors d'une audience publique qui s'est tenue en novembre 2004.

Services de programmation à haute définition

En août 2004, le Conseil a sollicité des observations sur une proposition de cadre exhaustif d'attribution de licences et de distribution des services payants et spécialisés à haute définition (HD). Le cadre adopté par suite de cette instance régira les licences et la distribution des versions HD des services canadiens et non canadiens de télévision payante et spécialisée existants ainsi que des nouveaux services HD canadiens et non canadiens. L'instance portera sur les régimes d'attribution de licences pour les services canadiens de télévision payante et spécialisée HD ainsi que pour leur distribution par les diverses classes d'entreprises de distribution de radiodiffusion au pays, y compris l'établissement de niveaux minimums de contenu HD que les services canadiens de télévision payante et spécialisée doivent offrir pour faire l'objet d'une distribution obligatoire par les entreprises de distribution (*Appel d'observations sur une proposition de cadre d'attribution de licence et de distribution des services payants et spécialisés à haute définition*, avis public de radiodiffusion CRTC 2004-58, 6 août 2004).

Dans un même temps, le Conseil étudie les commentaires concernant un cadre de réglementation devant régir la migration des services payants et spécialisés distribués en mode analogique à une distribution en mode numérique. (*Décisions relatives à l'établissement des règles devant régir la distribution des services spécialisés au service de base des entreprises de câblodistribution entièrement numérisées; et appel de propositions pour un cadre de réglementation de la migration à la distribution numérique des services payants et spécialisés distribués en mode analogique*, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-1, 7 janvier 2005).

Ligne d'abonné numérique

En novembre 2004, le Conseil a attribué des licences régionales à Bell Canada l'autorisant à fournir des services de distribution de ligne d'abonné numérique (LAN) dans un certain nombre de localités de l'Ontario et du Québec. Aux termes de ces licences, Bell Canada pourra livrer concurrence à d'autres distributeurs et utiliser son infrastructure de télécommunication pour offrir aux résidents de ces provinces un large éventail de services de radiodiffusion. Après avoir examiné diverses questions de concurrence touchant les services de distribution proposés par Bell Canada, le Conseil a conclu que la fourniture par la compagnie de services de distribution par voie terrestre favoriserait la concurrence dans le marché de la distribution, ce qui serait avantageux pour le système canadien de radiodiffusion, en raison de l'accroissement du choix et de l'efficience (*Entreprises régionales de distribution de radiodiffusion en Ontario et au Québec*, décision de radiodiffusion CRTC 2004-496, 18 novembre 2004).

Mise en application

Le CRTC estime que ses pouvoirs d'application seraient nettement renforcés s'il pouvait imposer des mesures correctives. Pour le moment, le Conseil n'est pas habilité à imposer des amendes conformément aux lois qui lui confèrent son pouvoir. Le Conseil fait remarquer que le Parlement a accordé à de nombreux autres organismes et ministères le pouvoir d'imposer des amendes. Le Conseil estime que ce pouvoir lui permettrait d'influer directement sur les agissements d'une compagnie contrevenante et permettrait l'application de pénalités qui seraient mieux adaptées à la fréquence et à la gravité des infractions. Néanmoins, le Conseil continue de faire de son mieux, pour assurer la conformité réglementaire, dans les limites des pouvoirs que lui confère actuellement la *Loi sur les télécommunications* et la *Loi sur la radiodiffusion*.

Même si le gouvernement a indiqué qu'il est disposé à accorder au secteur des télécommunications le pouvoir d'imposer des sanctions, et qu'il y songe pour le secteur de la radiodiffusion, pour l'instant il n'a introduit aucune loi au Parlement qui accorderait au CRTC un tel pouvoir.

Rationalisation des processus

Secteur de radiodiffusion

Processus publics

Au cours de la période faisant l'objet du rapport, le Conseil a tenu 12 audiences publiques en radiodiffusion. Les demandes qu'il y a entendues se résument comme suit :

- 52 demandes visant l'exploitation de nouveaux services radiophoniques dans divers marchés du pays, dont Halifax, Moncton, Saint John, Fredericton, Ottawa/Gatineau, Vancouver et Kamloops.
- Trois demandes visant l'exploitation de nouveaux services de radio par abonnement au Canada.
- Douze demandes de renouvellement, dont neuf soulevaient la question des Conventions de gestion locale (CGL) et des Conventions de vente locale (CVL) dans quatre marchés différents en Ontario, en Nouvelle-Écosse et à l'Île du Prince-Édouard.
- Quatre transactions de propriété incluant le transfert à CHUM Ltd. des entreprises de télévision de Craig Media en Alberta et au Manitoba; le transfert de l'entreprise de télévision Toronto One, de Craig Media à Québecor; la transaction Astral/Corus mettant en cause 13 entreprises de radio AM et FM au Québec; de même que le transfert de CJUK-FM Thunder Bay, de Big Pond à Newcap.

Les 12 audiences publiques ont généré environ 63 350 interventions. Le Conseil a également publié 65 avis portant sur quelque 200 demandes et 15 examens de politique

qui ont fait l'objet de près de 4 000 interventions. Le Conseil a publié au total 598 décisions. Parmi ses autres activités de surveillance, il a également examiné 2 800 rapports annuels, 5 940 registres d'émissions de télévision et contrôlé le contenu de la programmation de 35 stations de radio.

Résolution de différends

Au cours de la période visée par le rapport, le CRTC a commencé à intervenir davantage et plus rapidement à l'aide du mécanisme de résolution alternative des différends (RAD). En effet, ces interventions, qui ont lieu avant le dépôt de plaintes ou de demandes officielles de règlement des différends et avant la présentation de la documentation afférente, visent principalement à cerner et à supprimer le plus rapidement possible les obstacles à la résolution des litiges ce qui permet aux parties et au Conseil de réaliser des économies considérables sur le plan des ressources. En cas de non règlement du différend, une intervention plus précoce permet quand même aux parties de mieux comprendre la situation et d'utiliser plus efficacement les ressources dont le Conseil dispose pour régler les différends.

De progrès importants ont été réalisés à ce chapitre par le Groupe chargé des litiges en matière de concurrence. Au début de l'exercice 2004-2005, 36 dossiers n'étaient pas réglés, 15 nouveaux dossiers se sont ajoutés pendant l'année et 44 ont été réglés.

Processus accéléré

Au début de 2004, le Conseil a lancé sous la bannière « Processus accéléré » un mécanisme visant à accélérer le règlement des questions de concurrence découlant de la *Loi sur les télécommunications* (*Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004). C'est en mars 2005 qu'a eu lieu la première audience accélérée portant sur une question de concurrence découlant en même temps de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Le Conseil est maintenant prêt à utiliser le processus accéléré à l'égard des questions de concurrence en radiodiffusion (*Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la* Loi sur la radiodiffusion, circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463, 18 avril 2005).

Ordonnances d'exemption

En juin 2004, le Conseil a émis une ordonnance d'exemption relative aux entreprises de distribution par câble desservant entre 2 000 et 6 000 abonnés et en novembre 2004, le Conseil a émis une ordonnance d'exemption pour certaines entreprises de radio de faible puissance qui diffusent des messages en direct ou préenregistrés sur la circulation, les conditions météorologiques, les travaux de construction et les fermetures de routes, etc. D'autres situations où le processus accéléré pourrait être bénéfique sont présentement à l'étude.

Rationalisation

En plus du processus accéléré et des ordonnances d'exemption, le Conseil a également élaboré des mesures de rationalisation visant à accélérer sa prise de décisions par l'allègement du nombre de lacunes ainsi qu'un nombre limité de comparutions aux audiences publiques. Des consultations informelles auprès des représentants de l'industrie sont amorcées afin d'élaborer de nouvelles procédures à cet égard.

Secteur des télécommunications

Une réglementation efficace

Le Conseil a sensiblement diminué un arriéré de travail datant des années antérieures. Ce progrès a été possible grâce à certaines initiatives découlant d'une coopération accrue entre le Conseil et l'industrie, parmi lesquelles on compte d'autres modes de règlement des différends, qui ont permis d'éviter les longs processus plus officiels du CRTC. Dans un geste sans précédent, les compagnies de téléphone titulaires ont également négocié avec leurs concurrents la fourniture de services de gros, ce qui a permis au Conseil et aux compagnies de réaliser des économies. De plus, lorsque les demandes sont incomplètes, le Conseil les renvoie aux demandeurs au lieu d'effectuer des dépenses supplémentaires en tentant d'y apporter les corrections requises. Le personnel du Conseil a également résolu de nombreux problèmes par courrier. Toutes ces initiatives ont permis au Conseil de mieux servir le public.

Abstention de réglementer

Afin d'accélérer les processus et de réduire la charge de travail, le Conseil, conformément à la *Loi sur les télécommunications*, s'abstiendra de réglementer certains marchés s'il peut prouver qu'ils sont suffisamment concurrentiels. Les demandes d'abstention traitées cette année concernaient notamment les services de liaisons spécialisées intercirconscriptions (LSI) et les ententes conclues en vertu de l'article 29 pour les LSI dans le cas des compagnies de téléphone titulaires, la messagerie électronique, la messagerie vocale dans le territoire de Sask Tel, les réseaux de longue distance et le cellulaire dans les territoires des petites compagnies de téléphone indépendantes.

Processus accéléré

Au début de 2004, le Conseil a établi un processus dans le but d'accélérer le règlement des questions de concurrence découlant de la *Loi sur les télécommunications*. Dans le cadre de ce nouveau processus accéléré, le Conseil a mis sur pied une série de comités internes pour traiter des litiges qui opposent en général deux parties, dans les cas où les problèmes sont essentiellement de nature factuelle. Sur le plan de la logistique, le processus accéléré permet d'entendre trois demandes le même jour, si nécessaire. Les décisions sont habituellement publiées dans la semaine qui suit l'audience publique. Déjà, six processus accélérés ont été suivis, dans le cadre desquels neuf demandes ont été

réglées. La rétroaction favorable des membres de l'industrie montre clairement que ce programme est une réussite. (*Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004).

Rationalisation

En novembre 2004, le Conseil a publié son Rapport à la gouverneure en conseil sur l'état de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada et sur la mise en place et l'accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe. Ce rapport est une source bien documentée de renseignements de grande valeur sur l'industrie des télécommunications canadiennes, tant pour le Conseil que pour les autres intervenants de l'industrie. Pour préparer ce rapport, le Conseil a apporté d'importantes améliorations à la collecte de données en introduisant un système de collecte en ligne, qui permet le dépôt électronique en une seule fois des données nécessaires aux listes d'enregistrement, aux licences internationales, aux droits de télécommunication, au calcul de la subvention en fonction des revenus et au rapport destiné à la gouverneure en conseil. De plus, le Conseil a réduit le fardeau associé à la collecte de données pour les petites compagnies en simplifiant les exigences et les formulaires de rapport pour ces compagnies. (*Rapport à la gouverneure en conseil – État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada/Mise en place et accessibilité de l'infrastructure et des services de télécommunication de pointe)*, novembre 2004, *Collecte de données sur l'industrie des télécommunications : mise à jour des listes d'enregistrement du CRTC, droits de télécommunication, régime de contribution fondé sur les revenus canadiens, licences internationales et surveillance de l'industrie canadienne des télécommunications*, circulaire de télécom CRTC 2005-4, 9 février 2005).

Résolution des différends non officiels et Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion (CDCI)

Cette année, le personnel du Conseil a été en mesure de résoudre plus de 25 différends non officiels entre des parties. Chaque fois qu'un différend non officiel est réglé, le recours à un processus en vertu de la partie VII est évité, ce qui permet aux parties et au Conseil de faire d'importantes économies.

Le Conseil a mis sur pied les groupes de travail du CDCI dans le but de régler des questions d'ordre technique et opérationnel relatives à la concurrence locale. Le Conseil a rendu quatre décisions sur certains problèmes dont a été saisi le CDCI.

Autres sujets d'intérêt

(Pour de plus amples informations veuillez consulter CRTC – Plan de travail triennal 2004-2007)

Secteur de la radiodiffusion

Dualité linguistique

En mai 2004, le Conseil, en tant qu'organisme nouvellement désigné, a présenté son premier plan d'action pour la mise en application de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. En mai 2005, le Conseil a soumis à Patrimoine canadien, conformément à son plan, un rapport de ses réalisations pour la période prenant fin le 31 mars de la même année. Ce rapport reflétait la volonté du Conseil de continuer à assurer, dans les limites de son mandat, un meilleur équilibre de services canadiens dans les marchés minoritaires.

Dans l'ensemble, le Conseil a atteint les objectifs énoncés dans son Plan d'action 2004-2005 en continuant la mise en place de ses recommandations concernant les services de radiodiffusion dans les marchés minoritaires, en encourageant la communication au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenant compte de la spécificité des radios communautaires dans les analyses qui influent sur les décisions qu'il prend.

Diversité culturelle

À l'été 2004, le Groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision de l'Association canadienne des radiodiffuseurs (l'ACR) a fait rapport au Conseil sur la diversité à la télévision canadienne, les « pratiques exemplaires à adopter » ainsi que sur l'élaboration à l'échelle de l'industrie de solutions permettant d'accroître la présence et d'améliorer la représentation de notre véritable diversité. (*À l'image des Canadiens - Pratiques exemplaires pour la diversité à la télévision privée* – rapport de l'ACR). Le Conseil a publié sa réponse au rapport en mars 2005 (*Réaction du Conseil au rapport du groupe de travail sur la diversité culturelle à la télévision,* avis public de radiodiffusion CRTC 2005-24, 21 mars 2005).

Pour aider l'industrie de la radiodiffusion à élaborer des stratégies qui permettent d'inclure davantage de personnes handicapées dans les émissions de télévision, le Conseil a également demandé à l'ACR de lui soumettre un plan d'action en vue d'examiner des questions relatives à la présence, à la représentation et à la participation de personnes handicapées dans le secteur de la radiodiffusion. L'ACR a déposé son plan d'action en août 2004. Suite à ce dépôt, le Conseil s'attend maintenant qu'en juillet 2005, l'ACR lui fasse rapport des processus de recherche et de consultation qu'elle propose, et qu'elle lui soumette un plan de mise en oeuvre énonçant les initiatives ou les démarches qui seront entreprises.

Services de programmation non canadiens en langues tierces

En juillet 2004, le Conseil a approuvé l'ajout, à ses listes de services par satellite, de neuf nouveaux services de programmation non canadiens en langues tierces admissibles à une distribution au Canada en mode numérique, et il a rejeté les demandes visant à ajouter six autres services non canadiens majoritairement en langues tierces. Ce faisant, le Conseil a tenu compte des opinions exprimées par les communautés ethniques de langues tierces qui étaient mal desservies, ainsi que de la demande visant à élargir l'accès à des services de programmation en langues tierces. Et à cette fin, le Conseil a entrepris une réévaluation de son approche à l'égard de l'ajout de services non canadiens en langues tierces aux listes de services par satellite pouvant être distribués en mode numérique. En décembre 2004, à la suite de cette réévaluation, le Conseil a adopté une approche révisée à l'égard de l'autorisation de services de télévision en langues tierces, mettant ainsi davantage l'accent sur l'amélioration du choix et de la diversité des services de télévision offerts aux groupes ethniques mal desservis dans une troisième langue au Canada. Dans sa décision, le Conseil a déclaré que dorénavant, les services non canadiens d'intérêt général en langues tierces pourraient généralement être ajoutés aux listes numériques, sous réserve, le cas échéant, des nouvelles exigences en matière de distribution et d'assemblage énoncées dans sa décision.

En plus des services non canadiens en langues tierces, le Conseil a ajouté les services non canadiens de langue anglaise suivants aux listes de services par satellite admissibles à une distribution en mode numérique : MSNBC, Bloomberg Television, Fox News et NFL Network

Amélioration des services offerts aux personnes atteintes d'un handicap

En février 2005, le Conseil a rappelé aux distributeurs l'obligation que leur fait le *Règlement sur la distribution de radiodiffusion* de transmettre à leurs abonnés des émissions accompagnées de vidéodescription. Toutefois, conscient des contraintes techniques, opérationnelles et financières, le Conseil a lancé un appel d'observations au sujet des obligations pertinentes qui pourraient être imposées aux petits distributeurs de radiodiffusion. Les observations doivent être déposées d'ici le 19 avril 2005 (*Exigences du Conseil quant à la transmission d'émissions accompagnées de vidéodescription - Appel aux observations sur l'obligation des petites entreprises de distribution de radiodiffusion*, avis public de radiodiffusion CRTC 2005-18, 25 février 2005).

Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion

En décembre 2004, le Conseil a publié la cinquième édition de son *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*. Le rapport permet au CRTC d'évaluer de façon continue dans quelle mesure ses règlements, politiques et décisions lui permettent d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*. Il fournit en outre un large éventail de renseignements sur des questions touchant la télévision, la radio, la distribution de radiodiffusion, les aspects sociaux et Internet. Le rapport de 2004 a introduit une nouvelle technique pour mesurer les cotes d'écoute des émissions de

télévision canadiennes, l'audimètre. Le Conseil participe à un groupe de travail qui a raffiné la méthodologie permettant d'ajouter le pays d'origine et le type d'émission à toutes les émissions enregistrées à la fois sur les bases de données des audimètres du Bureau of Broadcast Measurement Canada (BBM) et de Nielsen Media Research. Ces nouveaux champs de données sont d'ailleurs disponibles pour les émissions diffusées depuis le 1er septembre 2003.

Secteur des télécommunications

Protection aux consommateurs

Le Conseil a renforcé certaines garanties offertes aux consommateurs. Ainsi, les revendeurs doivent respecter les mêmes clauses de confidentialité que les entreprises, et les compagnies de téléphone titulaires doivent avoir le consentement exprès des clients pour leur fournir un service d'assistance-annuaire inverse. Le Conseil s'est également assuré que les compagnies de téléphone titulaires ne peuvent ni suspendre ni résilier les services tarifés d'un client qui a fait des paiements partiels suffisants pour couvrir ses arriérés impayés et elles doivent fournir tous les mois à leurs clients des états de compte détaillés. De plus, le Conseil a approuvé la fourniture du service 9-1-1 évolué sans fil au Manitoba.

Plan d'amélioration du service

L'un des objectifs du Conseil est de garantir que toutes les régions du Canada ont accès à des services de télécommunication fiables, abordables et de qualité. Dans cette optique, le Conseil a approuvé des augmentations de dépenses en immobilisations pour plusieurs plans d'amélioration du service (PAS) de compagnies de téléphone titulaires. Ces dépenses contribueront à étendre le service dans des localités non desservies et à mettre à jour le service dans les régions où les clients n'ont pas accès à des services de télécommunication de base.

Qualité du service

Le Conseil a établi des mécanismes de rajustement tarifaire pour la qualité du service. Destinés aux consommateurs et aux concurrents qui sont les clients des compagnies de téléphone titulaires, ces mécanismes ont été mis en place afin de garantir aux Canadiens qu'ils continueront de recevoir un service fiable et de qualité de la part de leur compagnie de téléphone titulaire. Le Conseil a conclu qu'il ne pouvait se fier uniquement à la concurrence pour garantir aux clients la fourniture de services de qualité et il a donc rendu des décisions grâce auxquelles les consommateurs et les concurrents se verront attribuer un crédit sur leur état de compte chaque fois que leur compagnie de téléphone titulaire ne satisfait pas aux normes du service de qualité établies par le Conseil.

Règles de télémarketing

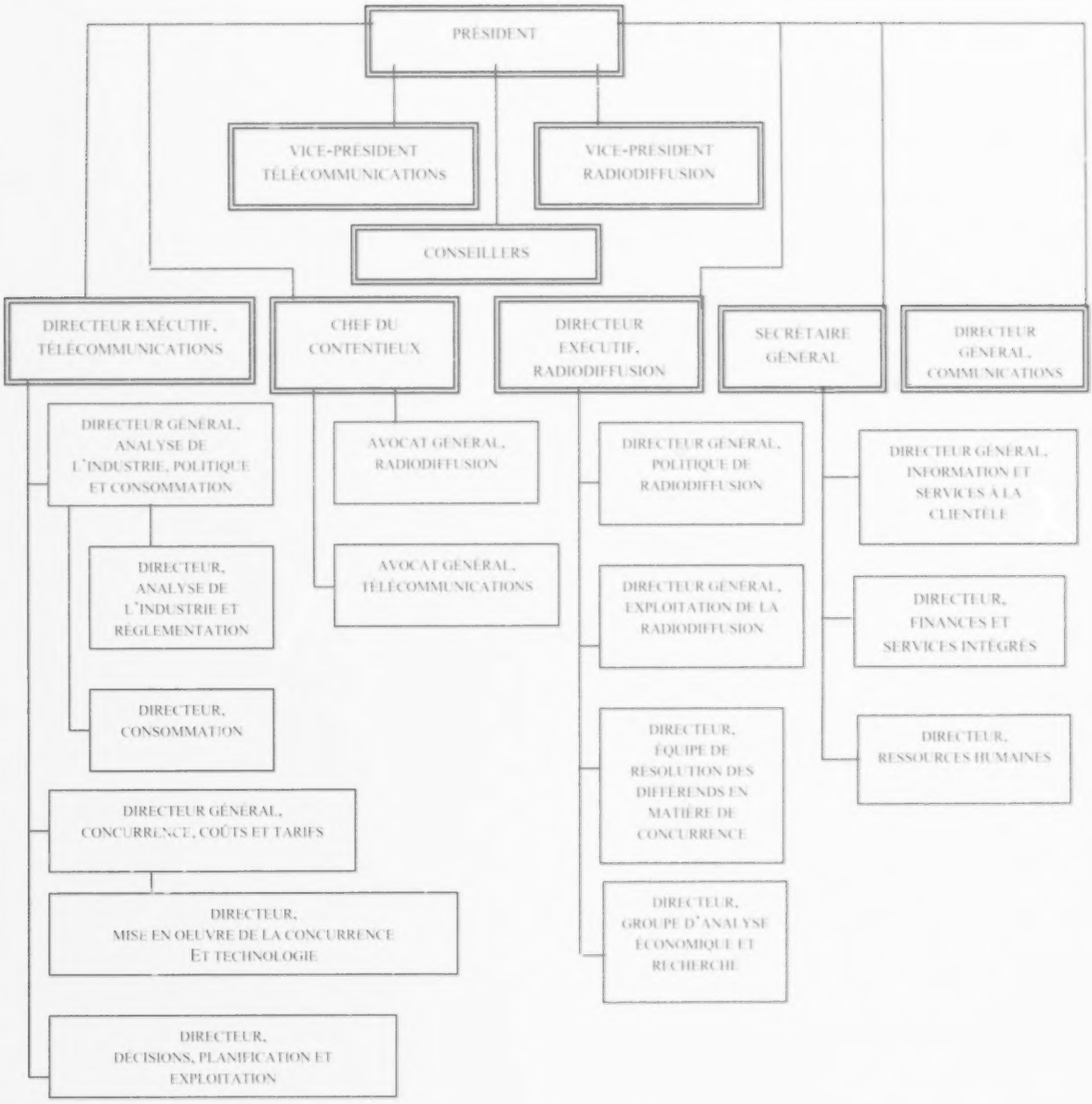
Le Conseil a annoncé des modifications aux règles de télémarketing afin de mieux protéger la vie privée des consommateurs en prévenant les inconvénients anormaux liés aux télécommunications non sollicitées. Dans sa décision, le Conseil a déclaré qu'il croyait qu'une liste nationale de numéros à ne plus appeler serait particulièrement utile à cette fin. Toutefois, le Conseil a indiqué qu'il serait inefficace de mettre en œuvre une liste nationale sans disposer des fonds de démarrage appropriés et du pouvoir de donner des amendes pour fins d'application. Le 13 décembre 2004, l'honorable David L. Emerson, ministre de l'Industrie, a annoncé que le gouvernement du Canada allait adopter une loi visant à modifier la *Loi sur les télécommunications* afin d'habiliter le Conseil à établir une liste nationale de numéros à ne plus appeler. Cette loi donnerait également au Conseil le pouvoir de percevoir des amendes auprès des télévendeurs qui n'observent pas les règles, ainsi que le pouvoir de conclure un contrat avec une tierce partie du secteur privé pour faire fonctionner ce service. La loi visant à modifier la *Loi sur les télécommunications* n'a pas encore été adoptée.

Dernier téléphone payant dans une collectivité

Le Conseil a établi un processus de notification dans les cas où, dans une collectivité, il est prévu que les derniers téléphones payants seront retirés. Le Conseil a également ordonné aux ESLT de mettre en œuvre le programme d'installation de télécripteurs pour certains téléphones payants de façon à améliorer le service auprès des consommateurs malentendants.

SECTION III :
Informations additionnelles

Organigramme du CRTC


PRÉSIDENT
VICE-PRÉSIDENT TÉLÉCOMMUNICATIONS
VICE-PRÉSIDENT RADIODIFFUSION
CONSEILLERS
DIRECTEUR EXÉCUTIF, TÉLÉCOMMUNICATIONS
CHEF DU CONTENTIEUX
DIRECTEUR EXÉCUTIF, RADIODIFFUSION
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
DIRECTEUR GÉNÉRAL, COMMUNICATIONS
DIRECTEUR GÉNÉRAL, ANALYSE DE L'INDUSTRIE, POLITIQUE ET CONSOMMATION
AVOCAT GÉNÉRAL, RADIODIFFUSION
DIRECTEUR GÉNÉRAL, POLITIQUE DE RADIODIFFUSION
DIRECTEUR GÉNÉRAL, INFORMATION ET SERVICES À LA CLIENTÈLE
DIRECTEUR, ANALYSE DE L'INDUSTRIE ET RÉGLEMENTATION
AVOCAT GÉNÉRAL, TÉLÉCOMMUNICATIONS
DIRECTEUR GÉNÉRAL, EXPLOITATION DE LA RADIODIFFUSION
DIRECTEUR, FINANCES ET SERVICES INTÉGRÉS
DIRECTEUR, CONSOMMATION
DIRECTEUR, ÉQUIPE DE RÉSOLUTION DES DIFFÉRENDS EN MATIÈRE DE CONCURRENCE
DIRECTEUR, RESSOURCES HUMAINES
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CONCURRENCE, COÛTS ET TARIFS
DIRECTEUR, GROUPE D'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET RECHERCHE
DIRECTEUR, MISE EN OEUVRE DE LA CONCURRENCE ET TECHNOLOGIE
DIRECTEUR, DÉCISIONS, PLANIFICATION ET EXPLOITATION

- La structure et les règles administratives actuelles du CRTC ont été établies par le Parlement, avec la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 qui modifiait la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*.
- Le CRTC est constitué d'au plus 13 membres à temps plein et six membres à temps partiel, nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat renouvelable d'une durée maximale de 5 ans.
- Il y a une présidence, une vice-présidence pour la radiodiffusion et une vice-présidence pour les télécommunications. Ces trois postes sont occupés par des membres à temps plein.
- Ensuite, à l'exception des décisions touchant les télécommunications, relevant uniquement des membres à temps plein, tous les membres du Conseil participent à celles rendues en matière de radiodiffusion.
- Enfin, pour remplir toutes nos obligations, immédiates et à moyen terme, vis-à-vis des lois, des parlementaires, de la population et de l'industrie, quelque 410 personnes, spécialisées en radiodiffusion et en télécommunications, mettent leur expertise à contribution.

Renseignements et tableaux financiers

Une représentation graphique de la structure d'activités et de responsabilisation incluant les niveaux de ressources est présentée ci-après :

Structure d'activités et de responsabilisation du CRTC

Secteur d'activité

Réglementation des communications dans l'intérêt du public

Dépenses prévues	**43,7 millions $**
Autorisations totales	***44,0 millions $***
Dépenses réelles 2004-2005	**44,0 millions $**

Structure de responsabilisation

Président

Conseillers

Structure organisationnelle

Radiodiffusion

Télécommunications

Communications, Contentieux, Secrétariat, Services intégrés

Note : Le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (en millions de dollars)

Secteur d'activité	2002-2003 Dépenses réelles	2003-2004 Dépenses réelles	2004-2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Réglementation de la communication dans l'intérêt public	42,3	43,2	43,7	43,7	44,0	44,0
Moins: revenus disponibles (note 1)	33,0	35,0	37,6	37,6	37,6	37,6
Dépenses nettes	9,3	8,2	6,1	6,1	6,4	6,4
Rajustements : Budget supplémentaire des dépenses : Report du budget d'exploitation				0,5		
Crédit 15 du CT : Conventions collectives et autres rajustements compensatoires				0,2		
Total des dépenses nettes	9,3	8,2	6,1	6,8	6,4	6,4
Moins revenus non disponibles (note 1)	103,4	115,2	-	118,1	118,1	118,1
Plus: Coût des services offerts par d'autres ministères (note 2)	15,0	14,5	-	15,8	15,5	15,5
Coût net	(79,1)	(92,5)	6,1	(95,5)	(96,2)	(96,2)
Équivalent à temps plein (note 3)	415	417		410		401

Note 1 Pour plus d'informations, consulter la section intitulée "Explication des revenus".

Note 2 Le coût des services offerts par d'autres ministères (tableau 3) sont: réglementation du spectre par Industrie Canada; les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor et les dépenses associées aux services légaux fournis par Justice Canada.

Note 3 Les équivalents à temps plein (ETP) reflètent les ressources humaines nécessaires au CRTC pour offrir ses services et programmes. Ce nombre est basé sur un calcul qui tient compte des emplois à temps plein, à temps partiel, à terme et occasionnel. Le CRTC n'est plus tenu de contrôler le nombre de ETP qu'il utilise mais il doit par contre gérer le budget du personnel à l'intérieur de son budget d'exploitation et il a toute la latitude pour le gérer selon ses besoins. Ces données sont présentées à titre purement informatif.

Note 4 Les parenthèses indiquent que les revenus excèdent le coût brut du programme.

Tableau 2 : Sommaire des crédits approuvés

Ce tableau contient de l'information sur la portion du budget du Conseil qui est financée par des crédits.

(en millions de dollars)		2004-2005			
Poste voté ou législatif	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	**Budget principal**	**Dépenses prévues**	**Autorisations**	**Dépenses réelles**
45	Dépenses du programme	-	0,7	1,3	1,3
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	6,1	6,1	5,1	5,1
	Total	6,1	6,8	6,4	6,4

Tableau 3 : Coût net du programme

(en millions de dollars)	**2004-2005**
Dépenses réelles totales	6,4
Plus: Coût des services offerts par d'autres ministères	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,9
La part de l'employeur aux primes d'assurance du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	2,4
Couverture des indemnisations des accidents du travail fournie par Développement social Canada	
Salaire et dépenses associées aux services légaux fournis par Justice Canada	0,2
Réglementation du spectre par Industrie Canada	10,0
Moins: Revenus non disponibles	118,1
2004-2005 Coût net	(96,2)

Tableau 4 : Revenus disponibles et non disponibles

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses réelles 2003-2004	2004-2005			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Revenus disponibles (note 1)						
Réglementation de la communication dans l'intérêt public						
Droits de licence de radiodiffusion Partie I	17,8	18,2		19,8	19,8	19,8
Droits de télécommunications	15,2	16,8		17,8	17,8	17,8
Total des revenus disponibles	33,0	35,0	37,6	37,6	37,6	37,6
Revenus non disponibles (note 2)						
Droits de licence de radiodiffusion						
Partie I	5,3	6,7		6,0	6,0	6,0
Partie II	92,6	102,5		107,2	107,2	107,2
Droits de télécommunications	5,5	6,0		4,9	4,9	4,9
Total des revenus non disponibles	103,4	115,2		118,1	118,1	118,1
Total des revenus (note 3)	136,4	150,2	37,6	155,7	155,7	155,7

Note 1 Le CRTC retient ses revenus disponibles pour financer son budget de fonctionnement

Note 2 Les revenus non disponibles des droits de licence de radiodiffusion de la partie 1 et les droits de télécommunications du CRTC couvrent les coûts engagés par les autres ministères fédéraux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre d'Industrie Canada) rendus sans frais pour le CRTC ainsi que les coûts associés aux régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion, partie II, sont également considérés comme non disponibles.

Note 3 Tous les revenus sont crédités au Trésor.

Explication des revenus

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* ainsi que des règlements y afférant, à savoir le *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion de 1997* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications*. Pour l'exercice 2004-2005 :

- ✓ Les droits de licence de radiodiffusion de la Partie I se sont élevés à 25,8 millions de dollars (19,8 millions de dollars de revenus disponibles et 6,0 millions de dollars revenus non disponibles);
- ✓ Les droits de licence de la partie II se sont élevés à 107,2 millions de dollars; et
- ✓ Les droits de télécommunications se sont élevés à 22,7 millions de dollars (17,8 millions de dollars de revenus disponibles et 4,9 millions de dollars de revenus non disponibles).

Tableau 5 : Droits du CRTC (note 1)

Nom des droits	*Type de droits*	*Pouvoir d'établissement des droits*	*Date de la dernière modification*	2004-2005		Consultation publique
				Revenu réel ($000S)	Coût total ($000S)	
Droits de Télécommunications	Réglementaire (R)	Loi sur les Télécommunications (Article 68) Règlement sur les droits de télécommunication 1995	1995	22,7	22,7	Radiodiffusion et télécommunications Pleine consultation publique à chaque modification du Règlement sur les droits de télécommunications ou du Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion.
Droits de licence en radiodiffusion Partie I Partie II	Réglementaire (R) Droits et privilèges	Loi sur la radiodiffusion (Article 11) Règlement sur les droits de licence en radiodiffusion 1997	1997	25,8 107,2	25,8 (note 2)	
				155,7	48,5	

Note 1 L'information dans ce tableau est présentée dans un but de transparence et de compréhension en ce qui a trait aux droits du CRTC.

Note 2 L'assujettissement à la partie II des droits de licence se justifie comme suit :

- obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- recouvrer les frais d'Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion (environ 10 millions par année);
- représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

Note 3 Les prévisions de revenus pour 2004-2005 et les revenus prévus pour 2005-2006 à 2007-2008 sont publiées au tableau 5 du Rapport sur les plans et priorités de 2005-2006 http://www.crtc.gc.ca/frn/publications/reports/rpps/2005_06.htm

Note 4 Le règlement afférent aux droits de licence en radiodiffusion et le règlement afférent aux droits de télécommunications sont présentés sur le site Web aux adresses suivantes:
http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/LICENCE.HTM (radiodiffusion) et
http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/TFEES.HTM (télécommunications)

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* autorise le Conseil à réglementer les droits de licence. Ce règlement s'applique à toutes les titulaires autres que les classes d'entreprises spécifiquement exemptées dans l'article 2 du règlement sur les droits. Chaque titulaire visée doit verser annuellement au Conseil les droits de licence de la partie I et de la partie II[1]. Pour 2004-2005, le CRTC a perçu un total de 133 millions de dollars auprès des entreprises de radiodiffusion (25,8 millions de dollars en partie I et 107,2 millions de dollars en partie II).

Les droits de la partie I sont basés sur le coût total estimatif pour l'exercice en cours de la réglementation de la radiodiffusion par le Conseil et d'autres ministères fédéraux ou agences, excluant des dépenses de gestion du spectre. Ce coût total est égal à la somme de ce qui suit :

- ✓ les frais de l'activité Radiodiffusion du Conseil;
- ✓ la part des frais attribuables aux activités administratives du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion du Conseil; et
- ✓ les autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil dans le cadre de l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Le coût total estimatif de la réglementation de la radiodiffusion est énoncé dans le Plan des dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des coûts de la Partie I, d'après la différence entre le coût total estimatif et le coût total réel de la réglementation du Conseil. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

La partie II des droits de licence s'élève à 1,365 % de l'excédent des revenus bruts provenant des activités de radiodiffusion sur la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, tous les revenus perçus étant déposés au Trésor. Le calcul de ces droits se justifie comme suit:

- ✓ obtenir un rendement équitable pour les Canadiens pour l'accès à une ressource publique et pour son exploitation (les radiodiffuseurs utilisent le spectre de radiodiffusion);
- ✓ recouvrer les frais de Industrie Canada associés à la gestion du spectre de radiodiffusion; et
- ✓ représenter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion à des fins commerciales.

---

[1] Deux poursuites légales ont été déposées à la Cour fédérale du Canada (dossiers TT-2277-03 par L'Association canadienne des radiodiffuseurs et T-276-04 par Vidéotron Ltée, Vidéotron (Régional) Ltée et CF Cable TV inc.) qui remettaient en cause la validité des droits de licence de radiodiffusion de la partie II.

Droits de télécommunications

L'article 68 de la *Loi sur les télécommunications* établit la formule de perception des droits de télécommunications perçus par le Conseil auprès des entreprises qu'il réglemente. Chaque entreprise qui dépose une tarification doit payer des droits basés sur le rapport entre ses revenus d'exploitation et l'ensemble des revenus de toutes les entreprises canadiennes ayant déposé une tarification. Pour 2004-2005, le Conseil a perçu 22,7 millions de dollars en droits de télécommunications.

Les droits perçus annuellement par le CRTC sont égaux à la somme :

- ✓ des frais de l'activité Télécommunications du Conseil;
- ✓ de la part des frais des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Télécommunications; et
- ✓ des autres frais entrant dans le calcul du coût net du programme du Conseil qui est attribuable à son activité Télécommunications

Le coût total estimatif de la réglementation des télécommunications est énoncé dans le Plan de dépenses du Conseil publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III, Rapport sur les plans et priorités). Le Conseil calcule le rajustement annuel des droits de télécommunications, d'après la différence entre le coût total estimatif et les dépenses réelles. Le rajustement annuel est porté au débit ou au crédit du titulaire lors de la facturation de l'année suivante.

Règlement des différends – évaluation des droits et des tarifs

Le processus de règlement des litiges du CRTC concernant l'évaluation des droits de licence de radiodiffusion et des tarifs de télécommunications se résume de la façon suivante:

- Pour les payeurs de droits, la première personne à contacter concernant toute question d'évaluation ou de paiement des droits est le Directeur adjoint, Opérations financières & traitement des droits de licences puis ensuite le Directeur des finances et des services administratifs. Les payeurs de droits peuvent faire part de leurs préoccupations par téléphone, par courriel ou par lettre. Jusqu'à présent, le personnel du CRTC a été en mesure de résoudre la plupart des problèmes soulevés par les payeurs de droits.
- Si un problème ne peut être résolu par le personnel du CRTC, les payeurs de droits doivent alors soumettre par écrit toute la documentation permettant d'étayer leur préoccupation à la Secrétaire générale du CRTC qui la mettra à l'étude. Le CRTC répond par écrit à toutes les lettres portant sur ce type de sujets.

Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation

En ce qui concerne la politique du conseil du Trésor sur les normes de services pour les frais d'utilisation externe, le CRTC a mis sur pied un groupe de travail visant à développer des normes de services qui seront considérées comme une pratique de saine gestion et de responsabilisation. Nous prévoyons qu'il y aura un processus de consultation et que les normes de services seront disponibles pour la publication du rapport annuel sur le rendement de 2005-2006.

Politiques sur les voyages

Le CRTC utilise les politiques du Secrétariat du Conseil du Trésor pour les voyages. Ceci inclut les Autorisations spéciales de voyager et la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités.

Tableau 6 : Réponses aux comités parlementaires pour l'année financière 2004-2005

Réponses aux comités parlementaires
Le Comité permanent mixte sur les langues officielles
En août 1994, le gouvernement du Canada a approuvé l'établissement de cadres de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles (LLO)*. En vertu de l'article 41, le gouvernement fédéral s'engage à promouvoir l'épanouissement des communautés anglophones et francophones vivant en situation minoritaire au Canada, à appuyer leur essor et à favoriser ainsi la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Le 3 février 2003, le Comité permanent sur les langues officielles recommandait au gouvernement du Canada d'ajouter le CRTC à la liste des institutions fédérales désignées dans le cadre de responsabilisation adopté en 1994. Après que le gouvernement ait accepté cette recommandation, la ministre du Patrimoine canadien, à titre de coordonnatrice interministérielle de la mise en application de l'article 41 de la LLO, a informé le CRTC, le 22 août 2003, de sa nouvelle désignation. Elle a précisé que cette décision était motivée par le rôle important que joue le CRTC par rapport aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Dans sa lettre, la ministre a également mentionné l'obligation du CRTC d'élaborer, après avoir consulté les communautés de langue officielle minoritaire, un plan d'action sur les langues officielles qui tienne pleinement compte des besoins de ces communautés, dans les limites de son mandat. Le 14 mai 2004, le Conseil a publié son premier plan d'action pour la mise en application de l'article 41 de la LLO (*Langues officielles – Plan d'action du CRTC 2004-2005)*, ainsi que le résumé des réalisations récentes en faveur des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Conseil, en préparation à l'élaboration de son premier plan d'action, a consulté les organismes qui représentent ces collectivités. En mai 2005, le Conseil a soumis à Patrimoine canadien, conformément à son plan, un rapport de ses réalisations pour la période prenant fin le 31 mars de la même année. Ce rapport reflétait la volonté du Conseil de continuer à assurer, dans les limites de son mandat, un meilleur équilibre de services canadiens dans les marchés minoritaires. Dans l'ensemble, le Conseil a atteint les objectifs énoncés dans son Plan d'action 2004-2005 en continuant la mise en place de ses recommandations concernant les services de radiodiffusion dans les marchés minoritaires, en encourageant la communication au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tenant compte de la spécificité des radios communautaires dans les analyses qui influent sur les décisions qu'il prend.
Fonction de contrôleur moderne (maintenant connu sous Cadre de responsabilisation de gestion (CRG)
En décembre 2002 a été mis sur pied un Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur dans le but de préparer et de mettre en œuvre l'initiative de la Modernisation de la fonction de contrôleur (MFC) au CRTC.

En novembre 2003, le CRTC a effectué une évaluation de la capacité de la MFC. Il s'agissait d'une auto-évaluation des capacités actuelles du CRTC en ce qui concerne les pratiques de gestion moderne définies par le Secrétariat du Conseil du trésor en fonction de 33 critères. L'évaluation a consisté à interviewer individuellement six cadres supérieurs et à réunir six groupes de réflexion d'environ 60 gestionnaires.

On a ensuite distribué un rapport résumant les résultats pour que les participants les valident. Ces résultats ont fait l'objet d'un examen et de discussions au Forum des gestionnaires du Conseil qui s'est tenu le 31 mars 2004 (réunion des gestionnaires deux fois par année). On a demandé aux participants de proposer des mesures à prendre au sujet des éléments prioritaires. Les membres du Comité directeur de la modernisation de la fonction de contrôleur ont ensuite utilisé cette information pour élaborer un Plan d'action qui a été publié en septembre 2004.

Ce Plan d'action a tenu compte des éléments suivants qui ont été jugés de la plus haute importance par l'équipe de gestion du CRTC : leadership stratégique, motivation des gens, transfert des connaissances, planification de la relève et plans d'apprentissage. Le suivi et le prochain plan d'action seront publiés en septembre 2005.

Tableau 7 : Initiative d'amélioration des services

***Procédure accélérée de règlement des différends relevant de la* Loi sur la radiodiffusion,** circulaire de radiodiffusion CRTC 2005-463**, 18 avril 2005**
En vue d'accélérer le règlement des différends en matière de radiodiffusion, le Conseil estime qu'il est temps d'implanter une procédure prévoyant la tenue d'audiences publiques expéditives. Ces audiences viennent compléter les lignes directrices et les outils dont se sert actuellement le Conseil pour résoudre les différends. Cette procédure s'apparente à celle qu'il a récemment adoptée pour résoudre les différends en vertu de la *Loi sur les télécommunications* (voir *Procédure accélérée de règlement des questions de concurrence*, circulaire de télécom CRTC 2004-2, 10 février 2004).
Lancement d'un processus simplifié pour le traitement des dépôts tarifaires concernant les services de détail, circulaire de télécom CRTC 2005-6**, 25 avril 2005**
Cette circulaire regroupe les importantes mesures que le Conseil a prises en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Le Conseil estime que ces mesures lui permettront de réduire considérablement le retard sur le plan de la réglementation, étant donné qu'il a indiqué qu'il répondrait à chaque demande tarifaire relative à un service de détail dans un délai de 10 jours ouvrables et que, dans la quasi-totalité des cas, il rendrait sa décision dans un délai de 45 jours ouvrables. En instaurant ces mesures, le Conseil vient rehausser la certitude à l'égard du processus puisque, désormais, les requérantes sauront rapidement dans quel délai le Conseil prévoit traiter leurs demandes.

Comment fonctionnent les nouvelles procédures relatives au tarif de détail

Dans le secteur des services de détail, une compagnie de téléphone réglementée doit déposer une demande tarifaire lorsqu'elle introduit un nouveau produit ou un nouveau service. Or, si la demande est traitée rapidement, la compagnie peut lancer son nouveau produit ou service rapidement auprès de ses clients.

Dans le but d'offrir un délai d'exécution rapide et d'assurer l'équité en matière de concurrence, le Conseil exige désormais que les compagnies déposent leurs demandes au complet avant qu'il ne les examine. De plus, à compter du 1er mai 2005, toutes les compagnies devront déposer leurs demandes par voie électronique, si ce n'est déjà fait.

Les nouvelles procédures prévoient que dans les 10 jours ouvrables suivant la date de réception d'une demande tarifaire complète relative à un service de détail, le Conseil publiera :

a) une ordonnance dans laquelle il approuve provisoirement la demande;
b) une lettre dans laquelle il indique qu'il entend traiter la demande dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la demande et où il explique pourquoi il n'a pas accordé une approbation provisoire;
c) une lettre dans laquelle il adresse des demandes de renseignements ou précise qu'il en adressera dans les cinq prochains jours ouvrables; dans un cas comme dans l'autre, le Conseil préciserait qu'il entend se prononcer sur la demande dans les 45 jours ouvrables; ou
d) une lettre dans laquelle le Conseil indique qu'il ferme le dossier parce que la demande comporte des lacunes, tout en prenant soin d'identifier les lacunes en question.

Dans cet exercice de simplification, le Conseil a également réduit le délai prévu pour le dépôt des observations. Les parties intéressées devront donc présenter leurs observations dans les 25 jours ouvrables suivant le dépôt de la demande et la requérante disposera de sept jours ouvrables, après la date limite de dépôt des observations, pour y répliquer. Les parties peuvent demander une prorogation des délais, sous réserve de justification à l'appui.

Nouvelles procédures relatives au traitement des demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés, circulaire de télécom CRTC 2005-7, **30 mai 2005**

Cette circulaire regroupe les importantes mesures que le Conseil a prises en vue d'améliorer l'efficacité de la réglementation. Le Conseil estime que ces mesures lui permettront de réduire considérablement le retard sur le plan de la réglementation, étant donné qu'il a indiqué qu'il traiterait un grand nombre de demandes de dénormalisation et/ou de retrait de services tarifés dans les 45 à 65 jours ouvrables. En instaurant ces mesures, le Conseil vient rehausser la certitude à l'égard du processus puisque, désormais, les requérants sauront rapidement quels critères le Conseil utilisera pour évaluer leurs demandes et dans quel délai il prévoit les traiter.

Processus du Conseil
Résultats et délais prévus dans le cadre du nouveau processus

Situation	Résultats et délais prévus dans le cadre du nouveau processus
A) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée	Une approbation provisoire est accordée dans les 10 jours ouvrables de la date de la demande. Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande.
B) Il n'y a pas de clients et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées	Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée. Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande.
C) Il n'y a pas de clients actuellement, mais des observations ont été déposées par des clients potentiels	Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils. Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande.
D) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée	Une décision finale est rendue dans les 45 jours ouvrables de la date de la demande.

E) Il y a des clients mais aucune observation n'a été formulée et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées	Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée. Une décision finale est rendue dans les 55 jours ouvrables de la date de la demande.
F) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, aucune question importante n'est soulevée	Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils. Une décision finale est rendue dans les 65 jours ouvrables de la date de la demande.
G) Il y a des clients et des observations ont été formulées et, de l'avis du Conseil, des questions importantes sont soulevées	Au besoin, des demandes de renseignements sont adressées dans les 15 jours ouvrables de la date de la demande, et les réponses doivent être données dans un délai de cinq à 10 jours ouvrables, selon la complexité de l'information demandée. Les observations en réplique du requérant, le cas échéant, doivent être soumises dans les 10 jours ouvrables qui suivent la fin de la période d'observations d'une durée de 45 jours civils. Une décision finale est rendue dans les 75 jours ouvrables de la date de la demande.

ANNEXES

Annexe A: Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-présidente, Radiodiffusion	*Andrée Wylie**	*(819) 997-8766*
Vice-président, Télécommunications	*Richard French*	*(819) 997-8766*
Conseillère	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Conseillère	*Rita Cugini,** Ontario*	*(819) 997-2431*
		(416) 954-6269
Conseiller	*Stuart Langford*	*(819) 997-4126*
Conseillère	*Barbara Cram,** Manitoba/ Saskatchewan*	*(819) 997-4485*
		(306) 780-3422
Conseillère	*Andrée Noël,** Québec*	*(819) 997-3831*
		(514) 496-2370
Conseiller	*Ronald D. Williams,** Alberta/Territoires du Nord-Ouest*	*(819) 953-0435*
		(780) 455-6390
Conseillère	*Helen del Val,** Colombie-Britannique/Yukon*	*(819) 934-6347*
		(604) 666-2914
Conseillère	*Elizabeth Duncan,** Atlantique*	*(819) 997-4764*
		(902) 426-2644

* **Michel Arpin a été nommé à compter du 31 août 2005**

** **Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.**

Services à la clientèle – Bureau central **Numéro sans frais**	***1-877-249-CRTC (2782)***
Services à la clientèle	(819) 997-0313
Salle d'examen publique	(819) 997-2429
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	(819) 994-5366
Bibliothèque	(819) 997-4484
ATME (sans frais)	1-877-909-2782
Relations avec les médias	(819) 997-9403
Télécopieurs	
Général	(819) 994-0218
Communications	(819) 997-4245
Finances et services intégrés	(819) 953-5107
Chef du contentieux	(819) 953-0589
Ressources humaines	(819) 953-5107
Accès électronique	
Internet	http://www.crtc.gc.ca
Courriel	info@crtc.gc.ca

Nos bureaux	
Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1 Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATME : 1-877-909-2782 **Adresse postale :** CRTC Ottawa (Ontario) K1A 0N2	**En Ontario** 55 est, avenue St. Clair 6 ième étage, bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2 Téléphone : (416) 952-9096 Télécopieur : (416) 954-6343
En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5 Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATME : (902) 426-6997	**En Saskatchewan** Édifice Professionnel Cornwall 2125-11 ième avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3 Téléphone : (306) 780-3422 Télécopieur : (306) 780-3319
Au Québec 205, avenue Viger ouest Suite 504 Montréal (Québec) H2Z 1G2 Téléphone : (514) 283-6607 Télécopieur : (514) 283-3689	**En Alberta** Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4 Téléphone : (780) 495-3224 Télécopieur : (780) 495-3214
Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATME : (204) 983-8274	**En Colombie-Britannique** 580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 3B6 Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATME : (604) 666-0778

Annexe B : Lois, instructions et règlements connexes

Lois

Loi constituant le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Loi sur la radiodiffusion	S.C. 1991, c. 11, as amended
Loi sur les télécommunications	S.C. 1993, c. 38, as amended

Instructions, Règlements et règles de procédure

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non canadiens)
Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)
Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)
Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle des entreprises de télécommunications canadiennes